



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

TEMA:

**Evaluación de la calidad de la atención en relación con la
satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia
pediátrica Hospital General de Milagro**

AUTORA:

MAGGI VERA, WENDY ANGELINA

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

TUTOR:

DR, OBANDOFRANCISCO, MSC.

**Guayaquil, Ecuador
2018**



**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. Wendy Angelina Maggi Vera**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DR, Obando Francisco, MSC.

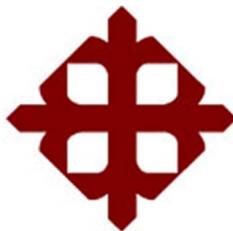
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, MGS.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

ECON. María del Carmen Lapo Maza, MGS.

Guayaquil, a los 27 del mes deFebrerodel año2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Wendy Angelina Maggi Vera**

DECLARO QUE:

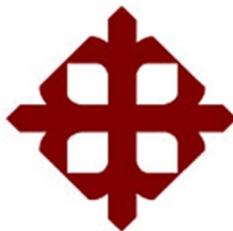
El Proyecto de Investigación **Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada 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 de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 27 del mes deFebrerodel año2018

LA AUTORA

Wendy Angelina Maggi Vera



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Wendy Angelina Maggi Vera**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 del mes de Febrero del año 2018

LA AUTORA:

Wendy Angelina Maggi Vera



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

Informe de Urkund

The screenshot displays the Urkund interface with the following details:

- Documento:** Tesis Calidad Atención (ID: 03489907)
- Presentado:** 2018-01-21 22:25 (+5:00)
- Presentado por:** wendymaggi_03@hotmail.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com
- Mensaje:** TESIS EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL AREA DE PEDIATRIA, HOSPITAL GENERAL MILAGRO (IESS). [Mostrar el mensaje completo](#)

Lista de fuentes:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	MONTEFAR MARIA DEL PILAR.docx
	http://www.iesg.edu.ec/documento/2016/3331619/PIF-HOSPITAL-DE-MILAGRO.pdf
	TESIS SANDRA ARAGÓN.docx
	http://www.fundacionurkund.org/pdf/tesis-calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf
	http://www.facmed.unam.mx/bomd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf
	TESIS ROSAS, RIVAS Y MOSCOSO.docx
	http://dx.doi.org/10.15380/analisis/593.8773
Fuentes alternativas	TESIS 07-07-2015.docx

Resumen: 3% de estas 44 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo investigativo le doy gracias a Dios, por otorgarme salud y vida para concluir con satisfacción el objetivo académico trazado, a mi madre por ser guía y apoyo fundamental en todo momento, a mi tutor Dr. Francisco Obando Mg. Sc., quien supo dar las directrices para la realización y culminación de esta investigación, a todos aquellos docentes quienes día a día impartieron conocimientos, dejando un legado muy importante el cual se irá fortaleciendo en el transcurso de mi vida.

WENDY ANGELINA MAGGI VERA

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado especialmente a Dios por darme sabiduría y entendimiento, también a mi madre, ya que gracias a su apoyo incondicional he adquirido fortalezas para seguir adelante.

A mis hijos (3), ya que son la razón principal de mi inspiración y mis ganas de salir adelante, y en estos momentos puedo compartir mi alegría y decirles que los amo, rogar a Dios que me dé la oportunidad de verlos convertidos en unos profesionales en el futuro.

También le dedico este trabajo a mi esposo, ya que de alguna u otra manera ha sabido comprender el esfuerzo que he hecho para poder realizar esta investigación, tomándome todo el tiempo que fuese necesario, ya que todo esto ha sido una ardua tarea.

WENDY ANGELINA MAGGI VERA

Índice General

Introducción.....	1
Antecedentes	3
Problema de Investigación	4
Formulación del Problema	5
Justificación.....	6
Preguntas de Investigación.....	7
Objetivos	7
Objetivos generales	7
Objetivos específicos.....	8
Capítulo 1.....	9
Marco Teórico	9
Gestión de Calidad Hospitalaria.....	9
Relación personal administrativo-paciente	11
Relación personal médico-paciente.....	11
Percepción de Calidad de los Usuarios	12
Atención Enfocada al Usuario.....	13
Metodología SERVQUAL	14
Medición de la Calidad del Servicio con Respecto a la Percepción del Cliente	18
Satisfacción del usuario hospitalario.....	19
Talento humano en la calidad del servicio hospitalario	20
Capacitación	21
Marco conceptual	22
Marco legal.....	23
Capítulo 2.....	24
Marco Referencial	24
Hospital General de Milagro	30
Macro entorno	32
Factor Político	32
Factor Económico	32
Factor Social.....	33
Factor Tecnológico.....	33

Matriz EFE	34
Matriz EFI	35
Matriz FODA	36
Capítulo 3.....	39
Metodología de la Investigación.....	39
Método de la Investigación	39
Alcance de la Investigación.....	39
Tipo de la investigación	40
Herramientas de Investigación	40
Población y muestra	41
Presupuesto de la investigación.....	41
Análisis de Resultados	42
Interpretación de resultados	65
Capítulo 4.....	70
Propuesta o Informe.....	70
Título de la Propuesta.....	70
Justificación de la Propuesta	70
Objetivo general de la propuesta.....	70
Objetivos específicos de la propuesta	71
Listado de contenido	71
Desarrollo de la propuesta.....	71
Estrategias	71
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
Referencias.....	82
Apéndices	89
Apéndice A. Escala SERVQUAL.....	89

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Matriz EFE</i>	35
Tabla 2. <i>Matriz EFI</i>	36
Tabla 3. <i>Matriz FODA</i>	38
Tabla 4. <i>Presupuesto de la investigación</i>	41
Tabla 5. <i>Tangibilidad</i>	65
Tabla 6. <i>Fiabilidad</i>	66
Tabla 7. <i>Capacidad de respuesta</i>	67
Tabla 8. <i>Seguridad</i>	67
Tabla 9. <i>Empatía</i>	68
Tabla 10. <i>Informe de limpieza</i>	72
Tabla 11. <i>Triage Manchester</i>	75
Tabla 12. <i>Cronograma de capacitación</i>	76
Tabla 13. <i>Temas</i>	77
Tabla 14. <i>Proceso de capacitación</i>	78
Tabla 15. <i>Preguntas expectativa IEES</i>	89
Tabla 16. <i>Preguntas percepción Hospital General de Milagro</i>	91

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación	30
<i>Figura 2.</i> Hospital IESS Milagro	31
<i>Figura 3.</i> Sexo.....	42
<i>Figura 4.</i> Edad.....	43
<i>Figura 5.</i> Expectativa de equipos.....	43
<i>Figura 6.</i> Expectativa de instalaciones	44
<i>Figura 7.</i> Expectativa de apariencia.....	44
<i>Figura 8.</i> Expectativa de materiales.....	45
<i>Figura 9.</i> Expectativa de cumplimiento	45
<i>Figura 10.</i> Expectativa de la ayuda.....	46
<i>Figura 11.</i> Expectativa del servicio	46
<i>Figura 12.</i> Expectativa del tiempo del servicio	47
<i>Figura 13.</i> Expectativa de registros	47
<i>Figura 14.</i> Expectativa de comunicación.....	48
<i>Figura 15.</i> Expectativa de la rapidez del servicio	48
<i>Figura 16.</i> Expectativa de disposición de ayuda.....	49
<i>Figura 17.</i> Expectativa de los colaboradores	49
<i>Figura 18.</i> Expectativa de confianza.....	50
<i>Figura 19.</i> Expectativas de transacciones	50
<i>Figura 20.</i> Expectativa de amabilidad	51
<i>Figura 21.</i> Expectativas de conocimientos	51
<i>Figura 22.</i> Expectativas de horarios	52
<i>Figura 23.</i> Expectativa de atención.....	52
<i>Figura 24.</i> Expectativa de intereses del usuario	53
<i>Figura 25.</i> Expectativas de comprensión	53
<i>Figura 26.</i> Percepción de equipos.....	54
<i>Figura 27.</i> Percepción de instalaciones.....	54
<i>Figura 28.</i> Percepción de apariencia.....	55
<i>Figura 29.</i> Percepción de materiales.....	56
<i>Figura 30.</i> Percepción de cumplimiento	56
<i>Figura 31.</i> Percepción de la ayuda.....	57
<i>Figura 32.</i> Percepción del servicio	57

<i>Figura 33.</i> Percepción del tiempo del servicio	58
<i>Figura 34.</i> Percepción de registros	59
<i>Figura 35.</i> Percepción de comunicación.....	59
<i>Figura 36.</i> Percepción de la rapidez del servicio	60
<i>Figura 37.</i> Percepción de disposición de ayuda.....	60
<i>Figura 38.</i> Percepción de los colaboradores	61
<i>Figura 39.</i> Percepción de confianza.....	61
<i>Figura 40.</i> Percepción de transacciones.....	62
<i>Figura 41.</i> Percepción de amabilidad	62
<i>Figura 42.</i> Percepción de conocimientos	63
<i>Figura 43.</i> Percepción de horarios	63
<i>Figura 44.</i> Percepción de atención.....	64
<i>Figura 45.</i> Percepción de interés del usuario	64
<i>Figura 46.</i> Percepción de comprensión.....	65
<i>Figura 47.</i> Propuesta de estrategia.....	71
<i>Figura 48.</i> Proceso de supervisión.....	72

RESUMEN

Antecedentes: La calidad de la atención en los servicios de salud señala que es un tema de debate académico al existir diversos enfoques para su medición, su importancia es cada vez mayor por la alta demanda en salud que tienen los países. Ecuador dispone de una red de Hospitales Públicos, y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos; por esta razón se realizó esta investigación. **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. **Metodología:** SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. **Resultados:** Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. **Propuesta:** Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal. **Conclusiones:** Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Palabras clave: Calidad de servicio, salud, pediatría, SERVQUAL, satisfacción.

ABSTRACT

Background: The quality of care in health services indicates that it is a subject of academic debate because there are different approaches to its measurement, its importance is increasing due to the high demand in health that countries have. Ecuador has a network of Public Hospitals, and its policy is to provide a quality service to guarantee the quality of life of citizens; for this reason this research was carried out. **Objective:** To evaluate the level of user satisfaction with respect to the care and quality provided in the emergency services of the General Hospital of Milagro. The sample was of 357 children's representatives. **Methodology:** SERVQUAL consists of five dimensions that are tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. The design of the investigation was cross-sectional, the data collection was performed in the General Hospital of Milagro in August 2017. **Results:** The dimensions where there is dissatisfaction on the part of the users of the pediatric emergency services in the General Hospital of Miracle was tangibility, reliability, security and empathy; while response capacity was considered partially satisfied, since both expectations and perceptions had low valuations. **Proposal:** The strategies were to ensure cleanliness, evaluate the hospital's shortcomings, develop performance indicators, Manchester triage and train all the staff. **Conclusions:** It was known that the service does not provide full security to the patient and the care is deficient with respect to the warmth of the treatment.

Key words: Quality of service, health, pediatrics, SERVQUAL, satisfaction.

Introducción

La calidad de servicio a nivel de salud es motivo de preocupación debido al servicio que los distintos pacientes, tanto chicos y grandes perciben en los establecimientos de cuidado médico, esta situación es motivo por el cual se tiene que realizar una investigación sobre el nivel de atención que se llega a brindar a las personas en los distintos países a nivel mundial.

La definición de calidad en el cuidado de la salud reúne aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, reuniendo habilidades de la manera de responder preguntas a los pacientes de forma rápida y entendible, o fomentar los procedimientos médicos de tal forma que no atemoricen a los pacientes al momento de recibir la noticia sobre su estado de salud actual.

Por esta razón es que el tema de la calidad de servicio a nivel salud ha ido tomando importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea a nivel local como internacional. En Ecuador, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, considerándolo como un derecho obligatorio que tiene que tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención, la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, en la actualidad la satisfacción de los usuarios es utilizada como puente para realizar evaluaciones por medio de las intervenciones donde toman participación los médicos y servicios sanitarios, pues esta evaluación brinda información acerca de la calidad percibida por los clientes en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos. Se dificulta dar una definición en base a lo que significa *calidad*, hay que considerar que las dimensiones que toman en cuenta los usuarios para dar una definición exacta o aproximada a la realidad de la misma; se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en el establecimiento de su agrado.

Si se hace una comparación con base a investigaciones anteriores, se puede encontrar y de tal manera comparar que existe una realidad muy parecida con respecto a los hospitales pertenecientes al sector público; puesto, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de calidad, muchos de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos.

Se hace referencia al Hospital General de Milagro, uno de los problemas identificados es el malestar que expresan los usuarios por la atención receptada en dicho hospital. Se pudo constatar que existen momentos que se caracterizan por malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos, así como largas esperas al momento de recibir atención del médico, causando una desorientación al paciente.

Con base a esta problemática se planteó la idea de llevar a cabo un estudio evaluativo de la calidad de atención del área de pediatría, donde se tuvo como objetivo usar la técnica de la encuesta dirigida a los padres de familia de los niños que se atienden en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro.

En el primer capítulo se desarrolló la fundamentación teórica, la misma se compuso de temas como gestión de calidad; en donde, se abordaron temas como la relación del personal administrativo-paciente y la relación personal médico-paciente; también se desarrollaron temas como la percepción de calidad de los usuarios, la atención enfocada al usuario, metodología SERVQUAL y la medición de la calidad del servicio con respecto a la percepción del cliente. Se procedió a desarrollar el tema como la satisfacción del usuario hospitalario y se desarrolló el marco conceptual y legal.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco referencial, en este capítulo se realizó un análisis de diferentes investigaciones internacionales como nacionales similares; en donde, se analizó una investigación sobre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de

consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto en el país de Perú, se revisó una investigación para determinar la calidad percibida del cuidado de enfermería en niños y su estancia hospitalaria, se examinó una investigación sobre la calidad de los cuidados de Enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. # 1, de la Ciudad de Quito y se averiguó sobre un estudio sobre estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca-Ecuador.

En el tercer capítulo se desarrolló la metodología de la investigación, en este apartado se explicó el método de la investigación, su alcance, el tipo de investigación y las herramientas que se utilizaron para la recolección de datos. Se determinó la población y muestra para obtener el número total de personas objeto de investigación, se analizaron los resultados y posteriormente se procedió a la interpretación de los mismos.

En el capítulo cuatro se estableció la propuesta y su justificación, se determinaron los objetivos y se definió el listado de contenido. Posteriormente se procedió a desarrollar la propuesta con sus respectivas matrices de evaluación. Se elaboraron estrategias de acuerdo a las cinco dimensiones de la metodología SERVQUAL y se determinó el presupuesto de la investigación.

Antecedentes

En la actualidad el Hospital General de Milagro cuenta con más de 15 servicios y sub-servicios, los cuales atienden a una cantidad aproximada de 3230 pacientes mensuales en lo que se refiere a consulta externa; diariamente el hospital está recibiendo a 548 pacientes con diferentes dolencias demandando diferentes servicios. En el campo pediátrico trabajan 16 médicos en el área de emergencia; diariamente atienden tres médicos por turno y se hace guardia de 24 horas; en promedio se atienden de 150 a 180 niños diarios.

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

El poder recibir una atención de calidad es de suma importancia; ya que, no es rentable que en una sociedad sus habitantes vivan enfermos, tanto física como mentalmente, esto causaría una baja productividad y bajo rendimiento económico; el entregar un servicio de calidad causa un bienestar en el cliente (Sutton, García, Aguirre, & Ramírez, 2013). El Hospital General de Milagro tiene que mantener a sus usuarios y pacientes con altos niveles de satisfacción para que brinden buenas referencias del mismo y así poder captar más personas.

Problema de Investigación

La atención médica que brinda el Hospital General de Milagro es de segundo nivel, dentro de esta institución de salud existen servicios de medicina interna, traumatología, dermatología, otorrinolaringología, nutricionista, psicología, cirugía general, urología, ginecología, neumología, endocrinología y pediatría, las cuales están fundamentadas en acciones brindadas a las personas afiliadas al Seguro Social, ya sea a pacientes ambulatorios u hospitalizados.

Al referirse específicamente al servicio de pediatría, considerando la gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución se ha visto la necesidad de determinar en qué medida este servicio está satisfaciendo las necesidades de sus usuarios. Una de las principales causas de molestias de los clientes que acuden al servicio de pediatría son las largas horas de espera para ser atendidos; no obstante, esto ocurre porque muchas

personas llevan a más de un niño a la consulta de emergencia, lo que provoca aglomeración en las salas de espera y por ende malestar; generando, en ocasiones mucho ruido en los pasillos y provocando un ambiente de desorden.

Otro de los problemas que se suscitan dentro de las instalaciones es que la fila de los pacientes que son agendados se choca con los pacientes que están a la espera de la consulta, generando la aglomeración de personas y no permitiendo el tránsito de los mismos, la razón es que el área de admisión se encuentra justamente alado del consultorio pediátrico. La falta de pediatras es otro de los factores que influye para que muchas personas, madres de familia, se muestren molestas acerca de la atención de este servicio; ya que, los tres pediatras deben de hacer doble función, la de atender a los pacientes de consulta y encargarse de los pacientes de hospitalización, en algunas ocasiones no existe el tiempo suficiente para brindar un buen servicio. Este problema puede provocar que los usuarios se trasladen hacia otras instituciones o centros de salud.

Otra de las novedades que se ha podido identificar es que los usuarios manifiestan que algunos pediatras no brindan una buena explicación sobre el tratamiento que el niño debe de seguir. Debido al espacio reducido que existe en el área de pediatría los médicos deben llevar a cabo la consulta en un mismo consultorio, este problema no permite que exista privacidad en la cita médica, situación que no es de mucho agrado para los usuarios, ellos reflejan incomodidad de comunicar al médico los síntomas que su niño presenta; por el hecho, de la presencia de otra persona en el mismo lugar. La reducción de espacio también provoca que los usuarios se acumulen en una zona específica. La unión de estos factores negativos causa desesperación en las personas y muchas veces produce que los usuarios empiecen a discutir con el personal del hospital en tonos elevados.

Formulación del Problema

- ¿Cuál es la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia

pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios?

Justificación

La calidad de atención que se ofrece a los usuarios influye en el ámbito económico; puesto que, si se brinda un tratamiento adecuado y una buena atención se reducirá el número de niños afectados por alguna enfermedad en particular; el que un niño cuente con una buena salud reduce el gasto que tienen que hacer los padres de familia; ya que, un niño sano determina que no exista salida de dinero por concepto de tratamientos, compra de medicamentos, consultas, etc. Por ello, el Hospital General de Milagro tiene que establecer herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios con el objetivo de garantizar la efectividad y la eficiencia en la gestión hospitalaria a nivel nacional.

Según la Constitución de la República del Ecuador en su artículo tres, la salud es un deber primordial del Estado. En el artículo 32 se señala que se realizarán políticas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la salud, cuya prestación se brindará bajo diversos principios, siendo uno de estos la calidad (Asamblea del Ecuador, 2008). Debido a los artículos citados anteriormente, nace la importancia de realizar este proyecto; ya que, aportará a mejorar la calidad de atención a los usuarios del Hospital General de Milagro.

El contenido de esta investigación servirá de mucha ayuda para la realización de otros proyectos; puesto que, se podrá obtener información primaria relacionada a la satisfacción del usuario hospitalario con respecto al servicio de pediatría. Este tema debe de ser analizado desde el punto de vista de quien recibe la atención; debido a que la insatisfacción de los usuarios es un problema que se presenta a menudo dentro de las instituciones orientadas a la salud; por ello, es importante que investigaciones similares se sigan desarrollando; de esta forma se conocerán los problemas que prevalecen en las organizaciones públicas y privadas de salud, lo que permitirá corregir falencias, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio.

El estudio permitirá conocer cuáles son las causas que originan que un usuario refleje insatisfacción con respecto al servicio de atención recibida, esto permitirá obtener información relevante para mejorar y brindar un servicio de atención hospitalario adecuado y diferenciado para así lograr la satisfacción del usuario y de su familia. La lectura de fuentes bibliográficas amplía los conocimientos de lo que sucede en otros países, lo cual se complementa con lo aprendido en la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil; además, se cumple con el objetivo tres del Plan Nacional del Buen Vivir que es el mejorar la calidad de vida de la población (SENPLADES, 2017).

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los referentes teóricos y la evidencia empírica de gestión de calidad de atención al usuario que acude a los servicios de pediatría?
- ¿Cuáles son las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios que acuden al área de emergencias del Hospital General de Milagro, por medio de la metodología SERVQUAL?
- ¿Cuál es el plan de mejora de la calidad de atención en los servicios de emergencia para alcanzar la satisfacción del usuario?

Objetivos

Objetivos generales

- Evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios.

Objetivos específicos

- Analizar los referentes teóricos y la evidencia empírica de gestión de calidad de atención al usuario que acude a los servicios de pediatría, por medio de una revisión bibliográfica.
- Identificar las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios que acuden al área de emergencias del Hospital General de Milagro por medio de la metodología SERVQUAL.
- Diseñar un plan de mejora de la calidad de atención en los servicios de emergencia pediátrica para alcanzar la satisfacción del usuario.

Capítulo 1

Marco Teórico

Gestión de Calidad Hospitalaria

En base a la investigación exhaustiva por parte de Naranjo y Andrade(2016)concluyeron que cuando las estrategias están orientadas a los usuarios se puede conseguir la mejora en la atención a los pacientes;estos pueden sentirse satisfechos con los servicios receptados, siempre y cuando los procesos dentro de la institución estén alineados en forma que beneficien a las personas que acuden al centro, sino se propone un enfoque en base al comportamiento del consumidor no se pueden lograr beneficios a largo plazo.

Según Rojas(2007)al buscar una explicación sobre la gestión de calidad hospitalaria, partiendo de la percepción del cliente o usuario; se puede definir comola orientación de la organización hacia el usuariocuando los hospitales realizan esfuerzos internos adecuados para que el cliente, usuario o paciente logre sentirse de la mejor manera. De acuerdo con esto se puede dar a conocer que la satisfacción que un usuario perciba después de haber experimentado algún servicio de salud en particular, depende mucho de la calidad de servicio que el hospital o casa de saludesté dispuesto a brindar en determinado tipo de momento.

Hay que tomar en consideración que no todos los usuarios reciben la misma atención, la calidad de servicio que se ofrece en un establecimiento tiene mucho que ver con el ambiente que el colaborador esté percibiendo en determinado momento, puede ser que el empleado del establecimiento de salud que se desempeña en atención al cliente esté pasando por una situación difícil, este suceso va a afectar la calidad de servicio que el hospital puede brindar a los usuarios.(Cabo, 2014).

El establecimiento puede buscar la manera de generar un servicio hospitalario de calidad, pero si se presentan situaciones como esta es imposible; por esta razón, se debegarantizar un

excelente ambiente de trabajo dentro del hospital. Se ha pronosticado que hoy en día la salud generalmente se mide en base a productividad y a tecnología. Con productividad se hace referencia al número de pacientes que un médico pueda atender en consulta o si es un cirujano cuantos pacientes este puede operar; mientras que en tecnología se hace hincapié a los equipos de última generación con los que el hospital pueda beneficiarse (Ministerio de Salud de Perú, 2013).

La realidad en los usuarios/pacientes es otra, la persona ve la satisfacción desde otra perspectiva con relación a la visión que tiene el hospital con respecto a esta considerable variable. El paciente toma mucho en consideración el trato y la manera en la cual un médico se expresa conforme a la salud del mismo, se fija en las instalaciones del establecimiento y los procesos que tiene que afrontar al momento de acudir a una cita médica en hospitales de salud pública (Sutton et al., 2013).

Aunque el paciente reciba atención y medicación gratis por parte de un establecimiento de salud, esto no significa que tiene que estar expenso a recibir un servicio de mala calidad, muchas personas acuden a estos Hospitales de Salud Pública por el motivo de la falta de dinero, pero en temas de salud como el proyecto se refiere, la calidad de servicio que se le brinde a los usuarios tiene que ser de excelencia, sin importar que sea o no gratis los tratamientos o consultas (Navas & Romero, 2013). A pesar de que los servicios del Seguro Social se consideren gratuitos, la realidad es que el usuario está aportando con un valor mensual para poder recibir los servicios médicos.

La calidad orientada a la salud se refiere cuando se toma en consideración dos tipos que acompañan a la calidad del servicio en la medicina, los cuales se presentan a continuación: (a) técnica, en este tipo de calidad se espera brindarle las comodidades máximas a los usuarios de acuerdo a los resultados que haya obtenido el establecimiento, monetariamente hablando, dentro de esta técnica se puede considerar los razonamientos del personal tanto médico como

administrativo sobre la experiencia de atención brindada; (b) sentida, esta busca demostrar la satisfacción que tienen los usuarios a través de la generación de los servicios dentro del establecimiento; la gestión de este tipo de calidad tiene complejidad; ya que, sólo por las vivencias de los usuarios se puede conocer formas para mejorar el servicio (Guamán & Sumba, 2013).

Al referirse a un hospital o centro hospitalario, es de suponer que se va a cuidar del bienestar de los pacientes, pero esto no asegura que exista un resultado de usuarios satisfechos y fieles al hospital. Para fidelizar a los clientes y por ende causar satisfacción, se pueden desarrollar procesos y acciones en general con el personal de la organización, a continuación se detallan factores que inciden en la satisfacción del usuario externo.

Relación personal administrativo-paciente

Según Costa (2011) los distintos usuarios que visitan los centros hospitalarios a nivel del territorio ecuatoriano, lo hacen por la simple razón de demandar salud, al momento que las personas ingresan a centros como estos están predispuestas a hacer cualquier tipo de pregunta; de tal manera, que esta sea una razón para que ellos sientan que tienen la información y apoyo necesario por parte del personal que se encuentra dentro de estos establecimientos. Lo mínimo que la persona que demanda salud desea, es sentirse dentro de una zona de empatía y entendimiento.

Relación personal médico-paciente

Medina (2012) señaló que las personas buscan información de primera mano por parte de los médicos encargados de las diferentes áreas. La finalidad de los centros médicos es que las personas se sientan cómodas y de una u otra manera seguras; si bien es cierto el objetivo de todo médico es informar y cuidar de la salud del paciente, estas dos variables no tendrían efecto sin que se presente primero la comunicación, esta variable es la que hace que un cliente se sienta satisfecho y seguro cuando de relación médico-paciente se refiere, el médico tiene

que reflejar confianza de tal manera que brinde seguridad al paciente, tiene que saber manejar situaciones tanto perjudiciales para la persona, como situaciones en donde el usuario o paciente no tienen de qué preocuparse.

Percepción de Calidad de los Usuarios

Según el Ministerio de Salud de Colombia (2006), el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) ha establecido y llevado a cabo procedimientos de auditoría, su implementación y desarrollo procuran mejorar la calidad orientada a la salud. Este proceso tiene la finalidad de producir que todas las personas puedan gozar de los servicios y beneficiarse de ellos; es por eso, que variables como la percepción y la satisfacción pueden determinar que los usuarios y pacientes comuniquen buenas referencias sobre un determinado servicio.

La calidad de los servicios de salud debe ser medida desde el punto de vista del cliente. Según Chávez, Rojas, Bravo y Guzmán (2016) un modelo muy conocido para determinar el nivel de calidad de los servicios es el modelo SERVQUAL, este mide la brecha entre expectativas y percepciones de los clientes con respecto a los servicios evaluados. Para poder construir un puente donde se obtenga una percepción positiva del usuario hay que brindar un trato digno; de tal manera, que no sólo la persona se sienta a gusto con la atención que experimenta; sino que, también gocen de este beneficio los familiares. El trato que deberán recibir los usuarios que acuden al hospital para tener una mejor percepción de calidad, se reflejará en los siguientes puntos:

- Tratar a cada persona por igual, de tal manera que se respeten los derechos humanos.
- Entrega de información, rápida, completa y clara, proveniente del personal administrativo y médico.
- Reflejar amabilidad y empatía por parte de los proveedores del servicio.

Según Figueroa (2013) la implantación de estos puntos de una manera eficiente y segura conseguirá que el hospital sea el foco de atención en el mercado. Se hace referencia a que una atención enfocada al usuario logrará que se cumplan los objetivos dentro de cualquier organización. Para poder conseguir una reestructuración como esta, hay que realizar una reingeniería en base a los procesos, se tiene que cambiar la forma de pensar por parte de los centros de salud; la salud no sólo se tiene que medir en base a productividad y tecnología, sino que se tiene que redirigir esta medición desde el punto de vista de la satisfacción del usuario.

Atención Enfocada al Usuario

Cuando existe una gestión interna orientada al usuario se debe otorgar la mayor prioridad a los mismos para obtener un alto nivel de satisfacción; con respecto a los servicios que se entreguen. Con todo esto se busca elevar los estándares de calidad del establecimiento en base al pensamiento y percepción de los pacientes. El cambio debe dirigirse hacia una transformación de la actitud y enfoque de los trabajadores, aceptando toda referencia, queja e inquietudes de los clientes (Cornejo & Sumba, 2013).

Chávez et al. (2016) señalaron que cuando en un establecimiento de salud se toma en consideración las tres variables mencionadas anteriormente, como son las referencias, quejas e inquietudes se puede llegar a corregir errores de los cuales el personal interno del establecimiento no pudo haberse dado cuenta. Los usuarios externos, en este caso los pacientes tienen una visión diferente con respecto a la visión que tienen los colaboradores de los hospitales. El tomar en cuenta variables como referencias, quejas e inquietudes de los pacientes, sirve de una gran manera para el mejoramiento activo de los procesos dentro de una institución de salud u otra organización. Aunque estas variables son percibidas como negativas para la reputación de todo hospital, empresa u organización, tienen la ventaja de

brindar información precisa para mejorar la calidad de atención, en base a los requerimientos específicos que desea el usuario.

Para cambiar la forma de entrega del servicio se tiene que empezar a forjar una cultura con base en el usuario, tomando en cuenta que hay que buscar el bienestar y comodidad del paciente antes que la de los demás, con esto dicho la cultura de un centro hospitalario tiene que tener como derecho primordial el brindar un excelente nivel con respecto a la calidad del servicio (Pluas & Navarro, 2013).

Para poder forjar una reputación con base en el usuario, hay que fomentar un excelente ambiente dentro del centro, un entorno en donde el personal interno se sienta a gusto con el trabajo, brindando grandes niveles de comodidad dentro de su puesto de labores. Una vez logrado esto, se tendrá como resultado el cambio en la cultura del hospital; ya que, los empleados motivados brindarán un mejor servicio. Este cambio de cultura le dará una identidad nueva al hospital que será percibida como alta calidad por parte del usuario (Figueroa, 2013).

La cultura organizacional dentro de un hospital es importante, para que los procesos internos puedan ser desarrollados de una forma correcta los colaboradores deben de estar identificados con los objetivos que el hospital desea alcanzar. Si una institución logra cerrar brechas entre el mismo hospital y el personal administrativo, doctores y demás trabajadores existirá una mejor gestión y se conseguirán resultados positivos. Muy aparte de constar de una cultura orientada al logro profesional, se tiene que formar una cultura enfocada a los usuarios y pacientes; una vez, que se logre conseguir potenciar una cultura interna se podrá obtener personas satisfechas por medio del servicio de atención que se brinde (Costa, 2011).

Metodología SERVQUAL

Mediante la metodología SERVQUAL se evaluó la calidad de los servicios del Hospital General de Milagro, esta escala ayuda a conocer mucho más a fondo al usuario con respecto a

sus expectativas y percepciones acerca de los servicios. De acuerdo a los resultados del nivel de calidad medido con esta escala, se pueden desarrollar mejoras en los servicios a largo plazo, el objetivo es que los clientes puedan generar un boca a oreja positivo sobre el instituto de salud pública (Peña, 2017).

Según investigaciones anteriores se puede constatar que la aplicación del modelo SERVQUAL es el más utilizado para evaluar la calidad de los servicios públicos. Según el modelo SERVQUAL creado por Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry (1985) existen cinco dimensiones de la calidad, las cuales son presentadas a continuación:

- **Tangibles:** Se refiere a la estructura interna de un establecimiento o institución, todo lo que los usuarios pueden visualizar. En este punto se hace referencia a la perspectiva que tiene el cliente en base a la visualización una vez que ingresa al establecimiento, con respecto a la infraestructura del inmueble, la presentación del personal, la forma en como receptan la información, si es clara o no, el estado en el cual están los equipos.
- **Fiabilidad o presentación del servicio:** Habilidad para generar el desarrollo del servicio de una excelente forma, tal como se prometió en primera instancia. En este punto los usuarios pueden darse cuenta sobre la habilidad que tienen los médicos profesionales al momento de la cita médica, la forma en el cual reciben la información sobre su salud, y la confianza que ellos puedan transmitir; inclusive, la manera en la cual despejan sus dudas.
- **Capacidad de respuesta:** Cuando los colaboradores del servicio tienen el deseo de ayudar a los usuarios de forma rápida y concisa. Se toma muy en cuenta la percepción que tienen los usuarios con base al servicio que reciben desde su llegada al hospital, estos percibirán la forma del servicio brindado por parte del personal y su rapidez para resolver los problemas.
- **Seguridad:** La manera en la que el personal refleja confianza para los usuarios. En este punto se hace referencia a la seguridad que transmite cada colaborador que labora en el

hospital, se toma muy en cuenta desde el trato del personal de seguridad al momento de ingresar el usuario al establecimiento, así como el profesionalismo del personal administrativo.

- Calidez o empatía: Se refiere a la atención personal que se le ofrece a cada usuario; de tal manera, que el colaborador pueda comprender lo que necesita el cliente en determinado momento. Además es la principal fuente para generar buenas referencias sobre el servicio brindado de un hospital o institución de salud. Dentro del hospital debe existir un ambiente de comprensión y de entendimiento al cliente, se deberá garantizar la calidez con la cual los colaboradores tratan a los usuarios.

Según Mariño (2014), mediante estas cinco dimensiones se puede visualizar en que están fallando los establecimientos de salud conforme a la calidad de servicio brindado; con el análisis de estas dimensiones se pueden llegar a establecer procedimientos de mejora continua en la calidad de atención al cliente dentro del Hospital General de Milagro.

La metodología del modelo de calidad de servicio SERVQUAL está planteada con el objetivo de que mediante la implementación del modelo se logre identificar las necesidades que tienen los usuarios, en este caso del Hospital General de Milagro. Este modelo permite la determinación de cinco brechas estipuladas en base a la relación de expectativas y percepciones del usuario con respecto al servicio; a continuación se detallan estas brechas según Parasuraman et al. (1985):

- Brecha que aparece entre los servicios que el establecimiento espera ofrecer, y el servicio recibido por los usuarios. Siempre un establecimiento trata de brindar un servicio de calidad, pero no siempre el servicio brindado satisface las expectativas de los clientes, afectando sus percepciones (Parasuraman et al., 1985).

- Brecha que se refleja entre el servicio que los colaboradores pretenden brindar contra las condiciones del mismo. Existe todo tipo de servicio dentro de un hospital pero no está demás destacar que no todos los servicios que los colaboradores ofrecen tienen alta flexibilidad, todo servicio está expuesto a limitantes; por lo tanto, hay que buscar la manera para que esos servicios puedan satisfacer a los usuarios(Parasuraman et al., 1985).
- Brecha entre las especificaciones del servicio recibido y lo que ofrece como respuesta el usuario en base a lo receptado. Existe una causa y efecto entre las especificaciones de algún servicio en particular con la recepción del mismo por parte de los usuarios(Parasuraman et al., 1985).
- Brecha sobre lo que el usuario percibe en comparación con la expectativa que se le había generado. Existen momentos en los cuales los usuarios tienen sus niveles de expectativas altos, pero esos niveles caen rotundamente al momento de percibir un mal servicio; partiendo de esto, la calidad de servicio baja cuando el cliente no obtiene lo que esperaba recibir en determinado momento (Parasuraman et al., 1985).
- Brecha en relación con el servicio recibido y el servicio de expectativa. Se habla de los niveles de expectativas, todo usuario o cliente de alguna determinada industria tiene expectativas acerca de un producto o un servicio. Un cliente o usuario siempre esperará el máximo nivel de calidad de un producto o servicio pero cuando lo percibido es lo opuesto, sus niveles de confianza y satisfacción bajan (Parasuraman et al., 1985).

Las brechas dos, tres y cuatro están vinculadas con el personal que forma parte de los establecimientos de salud; siendo estas, las que tienen influencia sobre la brecha número cinco. La brecha uno y cinco están relacionadas con los usuarios. Cuando se toma en consideración las brechas en una situación donde existen usuarios satisfechos como insatisfechos se habla de generar un acercamiento de cada brecha llegando hasta el límite de

poder cerrarlas, cuando se logra cerrar o mantener cerradas las brechas se tiene como resultado la satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio recibido(López, 2014).

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

La calidad del servicio se puede analizar por medio de dos puntos, la objetividad y la subjetividad de la calidad. Estas dos variables tienen que ser tomadas en cuenta en un nivel importante para la identificación y posteriormente evaluación de la calidad del servicio de un hospital. Entre estas dos variables tiene que existir un grado de relevancia; por lo tanto, se habla de un nivel de coincidencia al momento de plantearlas en la metodología de evaluación de la calidad de servicio.

Dentro de la calidad existen otras dimensiones diferentes, con las cuales se puede evaluar el servicio que se brinda dentro de un hospital. Entre estas otras dimensiones están las determinadas por Evans y Lindsay (2008) citado por Vargas (2016) las cuales son: (a) tiempo, en donde el usuario tiene que esperar para recibir el servicio; (b) completitud, es cuando el servicio consta de todo lo que se podría necesitar en algún momento determinado; (c) cortesía, se hace referencia al trato que los colaboradores le ofrecen a los usuarios; (d) consistencia, es cuando se conserva el mismo nivel de servicio en cualquier momento; (e) accesibilidad, consta de la facilidad que tiene el paciente para obtener el servicio; (f) exactitud, cuando no hay errores en los servicios; (g) capacidad de respuesta, es la manera de responder del establecimiento en base a las diferentes situaciones que se presenten.

Los autores Eiglier y Langeard, (1989) citado por Guamán y Sumba (2013) agregan otras tres dimensiones distintas a las planteadas con anterioridad, las cuales son: (a) salida del servicio, en donde el resultado del servicio brindado tiene que ver con las necesidades del usuario; (b) elementos de servucción, los cuales son todos los bienes tangibles del establecimientos; (c) proceso de prestación de servicio, que tiene que ver con la rapidez, fluidez y la facilitación en las relaciones interpersonales.

Satisfacción del usuario hospitalario

Según Sánchez (2016) la satisfacción se presenta en todo momento, esta variable se origina de acuerdo al entorno en donde el usuario está recibiendo el servicio, la percepción determinará que la persona desarrolle una sensación satisfactoria o no con respecto al proveedor del servicio de salud. Existen varios intermediarios que permiten que se produzca la percepción y por consiguiente que se desarrolle la satisfacción. Aquellos intermediarios pueden ser lo visual como lo es la apariencia de la estructura del hospital o consultorio, las actitudes que pueden demostrar los médicos, personal administrativo; incluso, los de limpieza y de seguridad.

Se habla de la satisfacción como un punto inconstante dentro del entorno de un cliente o usuario; es decir, que para que una persona pueda sentirse satisfecha debe vivir experiencias que provocan un efecto positivo que garantice que la persona pueda generar buenas referencias acerca de la atención que recibió en un hospital determinado. Dentro de una sala de espera muy aparte de la escasa calidad de atención que se brinde, el tiempo es un factor que puede generar insatisfacción en una persona, los tiempos largos de espera y sin respuesta alguna permitirán que algún familiar o persona cercana al paciente pueda reflejar su descontento o disgusto acerca del servicio. Una institución o centro de salud hospitalario que no disponga de una correcta gestión y control interno tendrá problemas cuando exista una aglomeración de personas en sus instalaciones, la medición es que a mayor exceso de usuarios incrementan los tiempos de para y disminuyen los niveles de satisfacción(Fontova, Juvinyá, & Suñer, 2015).

Por medio de la intervención de Shimabuku et al.(2014)se pudo comprobar la existencia de un enlace entre la satisfacción de los usuarios y los servicios que se brinda dentro de un establecimiento hospitalario. Si bien es cierto dentro de estos centros de salud al existir una relación de este tipo se tiene que procurar cerrar brechas, entre mayor sea el cierre de las

mismas menor será la amenaza de que exista insatisfacción en las personas que acuden a estos hospitales. Se debe de tomar en consideración que hay usuarios que pueden expresar su insatisfacción a través de discusiones y también pueden encontrarse usuarios que simplemente callan, se retiran y no regresan más a prestar o a adquirir el servicio.

Talento humano en la calidad del servicio hospitalario

Según Bonifaz (2016) el departamento de Recursos Humanos o talento humano es un área que funciona en diferentes instituciones dedicadas a la salud. Esta área de trabajo tiene que disponer de una visión diferente; de acuerdo, a la organización en donde opera; sin más preámbulos, dentro de un hospital el enfoque es totalmente distinto, el talento humano (los colaboradores) tienen objetivos, y visión diferente en comparación con los trabajadores de una empresa de productos de distinta índole; por lo tanto, este departamento presenta una gran importancia; ya que, su participación y funcionamiento permite que la situación interna de un hospital pueda mostrarse organizada y también brinda la posibilidad de realizar esfuerzos y estrategias para contar con empleados, en este caso doctores y personal administrativo capacitados para realizar las actividades correctas con respecto al alcance de objetivos. Otra de las características de recursos humanos, es que busca resaltar los conocimientos, capacidades y habilidades con las que el personal labora.

El talento humano es el que logrará que el hospital pueda alcanzar todos sus objetivos propuestos previamente; los colaboradores son los encargados por medio de sus funciones de generar que la imagen de una institución de salud pueda ubicarse en el *top of mind* de los usuarios. Los colaboradores muy aparte de tener la capacidad adecuada para llevar a cabo sus funciones, tienen y necesitan identificarse con los objetivos que desea alcanzar el hospital y tienen que sentirse identificados con la cultura que esta institución refleja o quiere reflejar. El departamento de recursos humanos es un área estratégica; la cual, se encargará de orientar a los colaboradores hacia el logro organizacional y profesional, con el objetivo de que el

hospital pueda ser beneficiado y los usuarios puedan satisfacer todas sus necesidades. Se resalta que los trabajadores son un elemento de gran importancia para que un hospital funcione correctamente, si estas personas están dispuestas a esforzarse y comprometerse con la institución, esta podrá desempeñarse de una gran manera dentro del mercado; pero, sí el talento humano no está dispuesto dificultara el desempeño del hospital (Bonifaz, 2016).

Si dentro de un hospital existen colaboradores que por desconocimiento o simplemente porque no se sienten identificados con la cultura no realizan sus funciones de una manera correcta se tiene que implementar un plan de capacitación. La capacitación es una actividad que orienta a los empleados hacia los logros organizacionales, este proceso se lo desarrolla dependiendo de lo que se quiere lograr internamente; es decir, cuando dentro de un hospital existe un problema en la calidad de atención; entonces el desarrollo de la capacitación tiene que ser dirigida hacia la satisfacción del cliente. Lo que se plantee dentro del proceso entregará al personal médico y administrativo el aprendizaje necesario para que sus funciones sean realizadas de acuerdo a la satisfacción de los clientes o usuarios de la institución hospitalaria(Bonifaz, 2016).

Capacitación

La capacitación es una actividad que tiene características de una clase educativa, orientada al logro profesional y a la obtención de conocimientos que ayuden a lograr que un hospital pueda alcanzar sus objetivos, esta acción también apoya a que los colaboradores puedan resaltar sus capacidades y habilidades. La capacitación es planificada por el personal de Recursos Humanos y tiene como finalidad cambiar la cultura interna del personal y su actitud(Muyulema, 2016).

De acuerdo con investigaciones previas se puede rescatar que la capacitación es una necesidad latente dentro de un hospital, se torna mayor aun cuando existe un problema en la calidad de atención al cliente. La actividad ayudará a que se puedan cerrar brechas entre el

servicio que entrega el hospital a través de sus colaboradores y médicos a sus usuarios y pacientes. La implementación y desarrollo de la capacitación ayudará a que los colaboradores y el personal que esté involucrado pueda resaltar sus habilidades y beneficiar al hospital mediante la realización de sus actividades diarias.

Marco conceptual

Calidad de servicio: Es el cumplimiento de un servicio en satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del usuario el más reconocido.

Empatía: Es la habilidad de poder identificar, comprender y compartir los sentimientos y emociones de otra persona.

Hospital: Es una institución enfocada a la salud, se caracteriza por brindar servicios médicos como operaciones, terapias y es apta para la realización de estudios médicos. Los hospitales pueden clasificarse en públicos y privados.

Medicina: Es la ciencia que se encarga de la cura, prevención, análisis, evaluación y estudio de las enfermedades que perjudican a una sociedad.

Pacientes: Un paciente es una persona que asiste a un hospital para que pueda ser tratado o atendido; por razones de haber presentado alguna dolencia física.

Pediatría: Es una especialidad que pertenece a la carrera de medicina la cual se enfoca en el estudio y cuidado del niño, a través de la prevención y tratamiento de enfermedades.

Satisfacción: La satisfacción es una acción o sentimiento que se presenta cuando una persona llena todas sus expectativas con respecto a la percepción de un servicio recibido.

Servicio: El servicio es un bien intangible que puede determinar una sensación de satisfacción en los usuarios de un hospital.

Talento humano: El talento humano son los colaboradores de un hospital o empresa.

Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 32.- La salud es el beneficio que obligatoriamente los habitantes a nivel país deben de recibir por parte del Estado(Asamblea del Ecuador, 2008). Se puede decir que la salud en el país es un derecho inherente de los individuos, las personas que por situaciones alternas tienen que recibir atención de salubridad deben de percibir una atención de calidad y satisfactoria.

Ley Orgánica de Salud

Art. 1.-El objetivo de la ley es asegurar que se establezca en la Constitución la salud como un derecho de todos los ecuatorianos. Todas las personas sin excepción por distinción de raza, etnia, ni el socioeconómico, etc., deben de gozar de la salud(Asamblea del Ecuador, 2012).

Art.2.- Las acciones que sean ejecutadas deben de realizarse en base a los estatutos desarrollados y presentados en la Ley Orgánica de Salud (Asamblea del Ecuador, 2012).

Art. 3.- Se define a la salud por la inexistencia de enfermedades que atacan a la vida de un ser humano. Esta también se caracteriza por la fortaleza física y mental de una persona.

Art. 7.- Todos los habitantes sin excepción, tienen derecho a:

- Acceso general a la salud, y a recibir un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios (Asamblea del Ecuador, 2012).
- Obtener servicios y charlas de salud pública gratuita, especialmente para las personas de bajos recursos (Asamblea del Ecuador, 2012).
- Recibir la información adecuada sobre los tratamientos, precios, manera de uso, medicamentos de acuerdo con la salud(Asamblea del Ecuador, 2012).
- Recibir atención médica de emergencia y con todos los servicios de medicina incluidos(Asamblea del Ecuador, 2012).

Capítulo 2

Marco Referencial

Araujo y Ramos (2016) señalaron que la calidad en los servicios pediátricos se han considerado alrededor de todo el mundo como servicios que tienen vulnerabilidad de acuerdo a los cambios que existen con el pasar del tiempo, esto se convierte en un aspecto negativo al momento de querer evaluar este tipo de servicio. De acuerdo con esto, en el área de pediatría existen antecedentes negativos con relación al nivel de servicio percibido.

De acuerdo a lo estipulado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS); las prácticas de los profesionales a nivel de la salud son influenciadas por los aspectos del entorno global, esto lo reduce a la necesidad de querer facilitar los movimientos profesionales que puedan ser aplicados con relación a los usuarios que reciben y perciben el servicio. De acuerdo a lo citado por la OPS (2011); se busca reforzar toda garantía que se presta, en función de la calidad que se debe mostrar en todo momento. La presencia de conversiones en los niveles de atención del establecimiento de salud incentiva a la regulación de nuevos métodos que se deben tomar en consideración, cuando se trata de la atención en la salud.

La reestructuración en pro a los procesos, tiene que tener un solo objetivo, el cual es la satisfacción del cliente, se tiene que trazar como objetivo el satisfacer todas las necesidades que traen consigo los usuarios, con esto se busca generar que las variables expectativa y percepción estén alineadas al completo beneficio de sus necesidades, trayendo a considerar que no es suficiente ofrecer medicina y atención gratis, sino que hay que tener en cuenta que al momento de hablar de un tema de satisfacción, tiene que ver mucho la percepción que tiene el cliente con respecto a lo prometido con antelación (Cabo, 2014).

El que un cliente no se sienta satisfecho con el servicio significa que los hospitales a nivel de la población no tengan procesos dirigidos al usuario definidos de forma adecuada, la satisfacción de las necesidades en base a la calidad del servicio percibido es un tema

complejo; el cual, se lo puede llegar a medir mediante la herramienta del SERVQUAL, metodología que ayudará a conocer la satisfacción desde la perspectiva del cliente, son lo que se inferirá si el establecimiento está generando una buena imagen y reputación(Chávez et al., 2016).

Según la definición de la calidad, es toda acción propuesta por medio del personal médico, las cuales están enfocadas a generar altos niveles de satisfacción en los usuarios que visitan los establecimientos(Guato, Rojas, Illusanguil, & Quispe, 2016); de tal manera, que con propuestas aplicadas en determinadas ocasiones se busca generar una calidad de prestación de servicios de excelencia, resaltando los procesos internos de la casa, institución de salud y hospitales.

Chú (2017) realizó una investigación sobre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto en el país de Perú. La metodología que se utilizó fue de una investigación observacional, descriptiva, transversal, ex-post-facto, correlacional y prospectiva. La población fueron las personas que acompañaron a los pacientes en los consultorios externos de Pediatría del Hospital, teniendo una población aproximada de 7200 pacientes. La muestra fue de 365 personas, se excluyeron personas menores de edad, personas con problemas mentales, con efectos de alcohol, drogas, que no hablen español, además se excluyeron encuestas erróneas. El cuestionario utilizado fue el modelo SERVQUAL con modificaciones para adaptarlo al contexto.

Entre los resultados identificados obtuvieron que el 79.7% eran personas que ya habían acudido con anterioridad. En la dimensión de fiabilidad el 80.5% se sintió insatisfecho, con respecto a que si el servicio cumplió con lo ofrecido. La dimensión de capacidad de respuesta tuvo una insatisfacción del 78.2%, cuya pregunta con mayor problema fue si el personal asistencial y administrativo estuvo dispuesto a escuchar sus preocupaciones. La dimensión de seguridad tuvo una insatisfacción del 80.1%, siendo la pregunta con mayor insatisfacción la

que mostraba la seguridad de no contraer otras enfermedades intrahospitalarias. La dimensión de empatía tuvo el 83.3% de insatisfacción, principalmente por la pregunta relacionada a la comodidad. En la dimensión de aspectos tangibles se tuvo el 80.8% de insatisfacción, debido principalmente al material, instrumentos y equipos modernos. De manera global, se identificó que existió el 80.7% de insatisfacción.

Altamirano y Cedeño (2016) llevaron a cabo una investigación cuantitativa y descriptiva, la cual se realizó en el Servicio de Pediatría del Hospital Belén de Trujillo, Perú, con la finalidad de determinar la calidad percibida del cuidado de Enfermería en niños y su estancia hospitalaria. La muestra fue de 50 padres de familia de niños de dos a diez años que recibieron el servicio. La estancia hospitalaria se identificó por medio de la Ficha de Recolección de Datos de Estancia Hospitalaria (FRDEH) y la calidad percibida se midió por medio de la Escala Profesional de Cuidado de Kristen Swanson.

La estancia hospitalaria se dividió en corta de uno a tres días, promedio de cuatro a siete días y prolongada de ocho o más días. La calidad percibida según la escala indicada fue del 70% las personas satisfechas y 30% las insatisfechas; mientras, que la mayor estancia hospitalaria fue la promedio con el 46%. De las personas que consideraron la calidad baja, el 80% fue de estancia corta, mientras que el 20% de estancia promedio; de las personas que consideraron la calidad alta, el 46% perteneció a estancia promedio y el 30% a estancia prolongada. Por tanto, se puede considerar que las personas que tuvieron mayor estancia dentro del Hospital, tuvieron una mejor percepción de la calidad del servicio.

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

demostrando que buscan brindar un trato que satisfaga a los consumidores, mediante la atención que pueden brindar al momento de la consulta médica.

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

Un 46.3% de las personas encuestadas señaló que no le fue fácil comprender lo que los profesionales le dijeron acerca de la salud de sus hijos, pero sin embargo ofrecen explicaciones suficientes de las razones por las que el niño o niña se debe realizar algún examen en particular; con esto un 85.4% estuvo de acuerdo con que los profesionales orientan correctamente a las personas, pero aunque los padres no entiendan mucha de las cosas que el médico explica, tienen la certeza de que tienen los conocimientos suficientes para dictar un diagnóstico (Chávez et al., 2016).

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

El equipo de enfermería dentro del área de pediatría son personas con las que se puede despejar cualquier duda que se tenga; por el simple hecho, de que comprenden la situación de los pacientes; de acuerdo, los usuarios estuvieron de acuerdo con que estas personas no están muy ocupados para tratar temas acerca del paciente; es por eso, comentaron que el equipo de

enfermería ayuda a despejar cualquier duda. Cuando se considera a la variable destreza dentro de la investigación se pudo constatar un alto nivel de satisfacción de los pacientes conforme a la forma de realizar su trabajo; ya que, la gestión que los profesionales hacen es de manera ágil, organizada y correcta, estas tres directrices hacen que la percepción del cliente sea positiva, dando como resultado que los niveles de satisfacción se eleven, con respecto a la experiencia por la que pasan los usuarios dentro del hospital (Chávez et al., 2016).

Guato et al. (2016) en su investigación de tipo descriptiva y explicativa, sobre la calidad de los cuidados de Enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. # 1, de la Ciudad de Quito, hicieron referencia a los cuidados de enfermería; ya que, la satisfacción del cliente es importante en cualquier área de la salud, siempre la imagen y la reputación del personal de las instituciones médicas dependerán del cliente; por tanto es válido como aporte para esta investigación. Formaron parte de la investigación un total de 19 pacientes; de las cuales, de acuerdo al cuestionario de preguntas que se realizó se pudo detallar que, las enfermeras antes de hacer los procedimientos explican los procesos con claridad, teniendo un 100% de mujeres que estuvo de acuerdo con la intervención que hace la enfermera para informarles del acontecimiento.

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

Guamán y Sumba (2013) afirmaron en su investigación sobre estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados

intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca-Ecuador, que existió un alto nivel de satisfacción de acuerdo a la percepción que los usuarios tienen de acuerdo a la recepción del servicio en determinado tiempo dentro del establecimiento; el desenvolvimiento de los doctores en situaciones de emergencia ha sido factor clave para que la persona que presencia la situación pueda estar satisfecha, encontrando que los índices de calidad de entrega del servicio en este hospital fueron elevados, teniendo a un 53% de las personas que percibió un servicio excelente y otro 28% indicó que fue bueno el servicio recibido.

Este hospital cuenta con una formación de profesionales preparados para afrontar las situaciones que se presentan día a día; es por eso, que de acuerdo a los resultados de las investigaciones enfocadas a los pacientes y personas particulares, se pudo visualizar que los niveles de desempeño de los médicos que pertenecen a este hospital fueron altos de acuerdo al pensamiento de los usuarios. La preparación de estos profesionales de la materia fue alta, de acuerdo a la satisfacción de los clientes ya que un 68% concluyó que el personal médico está capacitado para atender a los pacientes que acuden a este hospital. Las personas que visitan esta localidad de cuidados intensivos, tuvieron percepciones positivas con respecto a la atención que brinda el área. Se pudo rescatar que existió un 48% de personas que se sintió excelente al momento de recibir la atención y un 38% respondió que la atención se desempeñó en un buen rango (Guamán & Sumba, 2013).

Los procesos que maneja este hospital de acuerdo a los resultados investigados fueron excelentes, se plantea que existió un trato de amabilidad por parte del personal muy elevado y en lo que respecta a la tangibilidad del caso existió un 65% de personas que tuvo la percepción de que los equipos están en un excelente estado, las áreas de cuidados intensivos y demás instalaciones del hospital tienen el beneficio de ser amplias de acuerdo a lo que señalaron los pacientes (Guamán & Sumba, 2013).

La principal propuesta que constó en el proyecto fue la de capacitar al personal de la Unidad de Cuidados Intensivos sobre Relaciones humanas. Se puede argumentar mediante la propuesta que, se buscó elevar cada vez más la satisfacción de los usuarios dentro del hospital y que la capacitación del personal fue importante para la satisfacción de los usuarios.

Hospital General de Milagro

El Hospital IESS Milagro, Dr. Federico Bolaños Moreira, fue fundado el 14 de Mayo del 2004, el hospital está localizado en la ciudadela San Miguel, al este de la ciudad, en la Av. Miguel Campodónico Martínez entre las calles, Manuel Ascázubi y calle D, a 800 metros del destacamento de la Policía Nacional, como se observa en la figura # 1. De acuerdo a investigaciones pasadas acerca de la fundación del hospital, el nombre registrado hoy en día se debió a una sublevación del pueblo ante los encargados de este hospital; ya que, exigían que el hospital tome el nombre de Dr. Federico Bolaños Moreira, debido a que este era un hombre considerado ilustre en la ciudad que siempre trabajó por los intereses de los más necesitados del cantón (IESS, 2014).

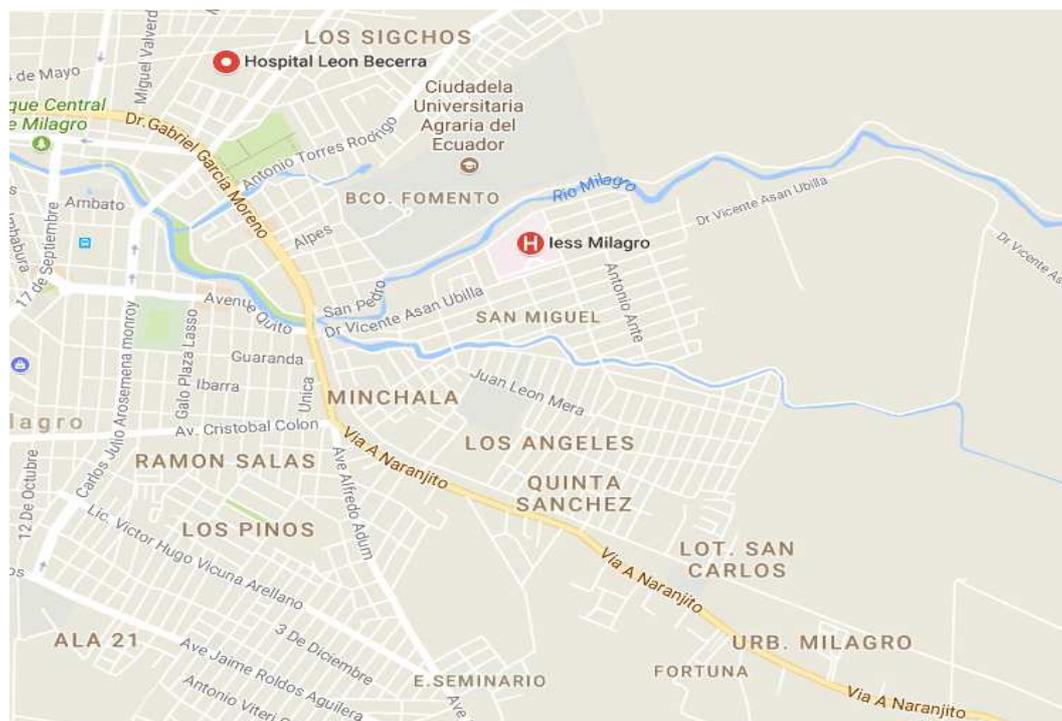


Figura 1. Ubicación



Figura 2. Hospital IESS Milagro. Tomado de IESS (2014).

Este hospital desde su creación se convirtió en un símbolo de la ciudad de Milagro, uno de los objetivos que trajo consigo la construcción de este bien inmueble fue el lidiar con los problemas de salud que atacan a los habitantes de Milagro, así como mejorar la calidad en atención en salud del cantón. La visión que se construyó junto con el hospital va ligada a la visión del Estado de que todo habitante del territorio ecuatoriano sin importar raza, o nivel socioeconómico tiene que beneficiarse del acceso a una atención médica de calidad (IESS, 2014).

El Hospital IESS cuenta con 133 camas, el horario de consulta externa es de 6:00 AM a 22:00 PM; el horario de emergencia, Laboratorio Clínico, hospitalización, Imagenología y Farmacia es durante las 24 horas del día. La cobertura está dirigida a todas las personas afiliadas al Seguro Social; además, se ofrece el servicio a no afiliados que lleguen a la institución en casos de emergencia, gracias al convenio interinstitucional de la Red Pública Integral de Salud (RPIS) (IESS, 2014).

Las especialidades con las que cuenta el Hospital General de Milagro están cirugía general, medicina interna que labora con cardiología, dermatología, gastroenterología, ginecología, medicina interna, odontología, oftalmología, pediatría, psicología, rehabilitación, fisioterapia, traumatología, emergencia, urología, imagenología, laboratorio clínico, laboratorio de hispatología, anestesiología, quirófano, psiquiatría, visita a domicilio, farmacia y trabajo social(IESS, 2014).

Macro entorno

Factor Político

Según la ley 2 002-80 que dicta el Ministerio de Salud Pública (MSP) el Estado entrega el derecho a la salud, su comunicación y defensa a través de la garantía alimenticia, abastecimiento del líquido vital como lo es el agua, la influencia a disponer de un entorno limpio y saludable; de tal manera, que se beneficie toda la población en general(MSP, 2013).De acuerdo a la ley citada por medio del MSP, se puede resaltar lo importante que es brindar una salud de calidad dentro de los hospitales de atención pública, por lo tanto; la calidad del servicio a nivel salud debe incrementarse; a medida, que la medicina va avanzando con el desarrollo global. Es de obligación brindar un servicio de calidad en el campo de la salud.

Factor Económico

Según el análisis macroeconómico sobre el Producto Interno Bruto(PIB) que representa actualmente el país, se puede demostrar que el mismo ha venido decreciendo conforme han pasado los años, puesto que el PIB en el año 2014 aportó \$101 726.3; y \$ 99 290.4 en el 2015, desde esos años tuvo un decrecimiento rotundo llegando a aportar \$98 614 en el 2016 (BCE, 2017). Se argumenta que los motivos por las cuales Ecuador sufrió un desfase en la economía, fue por la caída de los precios del petróleo, y las destrucciones causadas por el terremoto. De acuerdo a la aportación del PIB en la actualidad, no sería factible realizar una fuerte inversión

en nuevos tipos de medicina en el país; por lo tanto, el Ecuador estaría exento de desarrollar a nivel nacional la medicina Paliativa, la cual es una alternativa en la atención pediátrica con buenos resultados en otros países y que se está implementado de a poco en el país (Veletanga, 2017).

Factor Social

Hoy en día se está abriendo camino a la medicina Paliativa Pediátrica dentro del país, es cierto que este tipo de medicina todavía no tiene un desarrollo óptimo en el Ecuador; sin embargo, su implementación está siendo establecida paulatinamente por una mínima cantidad de instituciones de salud. La aplicación de esta medicina ha elevado los índices de niveles de satisfacción, beneficiando la calidad de vida de los niños que se encuentran padeciendo por alguna enfermedad crónica (Veletanga, 2017).

La medicina Paliativa tiene el objetivo de brindar apoyo emocional a los familiares, que estén pasando situaciones difíciles por el padecimiento de sus niños, también cumple la función de anticipar situaciones críticas mediante el cuidado físico del ser humano (Veletanga, 2017). Ecuador debe de derribar barreras de entrada para hacer más conocida este tipo de medicina; de tal manera, que se pueda llegar a desarrollarla en todas las instituciones de salud del país, tanto privadas como públicas, con el objetivo de beneficiar la calidad de vida, especialmente a quienes pasan por enfermedades difíciles de soportar en una etapa de fragilidad, como lo es la edad infantil.

Factor Tecnológico

En lo que respecta al aspecto tecnológico, en cuestión de salud se ha implementado tecnología de última generación en las ambulancias de las instituciones de salud Pública, esto permite que cuenten con una completa equipación dentro del vehículo, los transportes son rastreados por el sistema del ECU911. Latecnología implementada en los transportes brinda la

posibilidad para que se pueda entregar un excelente cuidado y atención médica inmediata cuando el paciente lo necesite (IESS, 2017).

Matriz EFE

Los resultados que refleja el cuadro de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE), cuyo resultado fue de 2.79; ubicándose por encima de la media de 2.5, demostró que el Hospital General de Milagro está actuando de una manera correcta y está tratando de aprovechar las oportunidades que le ofrece la industria, contrarrestando las posibles amenazas que atacan al conjunto hospitalario de Milagro. De acuerdo a los resultados se considera que existen muchos aspectos por los cuales las personas pueden dejar de frecuentar ciertos establecimientos de salud pública a pesar de ser gratuitos, uno de esos aspectos o factores sería el pésimo servicio que brinde un hospital. La migración de los pacientes es muy propensa a que suceda si los niveles de calidad de atención y servicios al cliente no se mejoran.

Entre las oportunidades identificadas estuvo la ubicación de los Hospitales de acuerdo al sector, lo cual puede abastecer a más personas aseguradas al IESS, si se ubican en sectores estratégicos de las ciudades y pueblos. La aplicación de medicina Paliativa Pediátrica es un campo que recién se está abriendo en el Ecuador y que el IESS debería aprovecharlo para mejorar la calidad de vida de la población. La gran cantidad de usuarios afiliados al Seguro Social es una oportunidad que debe aprovechar el Gobierno Nacional para otorgar un mejor servicio a los ciudadanos. La implementación del triaje Manchester es una oportunidad que se debe desarrollar en el Hospital General de Milagro por motivo de que es un mecanismo que permite priorizar la atención dependiendo de la gravedad del problema.

Tabla 1
Matriz EFE

		EFE		
Factores Externos		Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Oportunidades	Ubicación de los Hospitales de acuerdo al sector.	0.14	4	0.56
	Aplicación de medicina Paliativa Pediátrica.	0.15	1	0.15
	Gran cantidad de usuarios.	0.10	4	0.40
	Implementación del tiraje Manchester.	0.14	1	0.14
Amenazas	Robos internos de medicina.	0.08	3	0.24
	Desastres naturales.	0.13	4	0.52
	Crisis económica.	0.15	3	0.45
	Migración de los pacientes a clínicas privadas.	0.11	3	0.33
		1.00		2.79

Matriz EFI

De acuerdo a las fortalezas, el hospital consta con médicos profesionales preparados, los cuales aseguran ofrecer un trato de calidad a los pacientes, otro de los beneficios es que la institución de salud brinda medicina y consultas gratis; lo cual, es de mucha importancia puesto que la mayoría de las personas que acuden a este hospital son gente con bajos recursos económicos aseguradas al IESS. Es de vital importancia ofrecerles un cuidado de calidad, ya que la salud es irrenunciable.

En consideración con las debilidades, cabe agregar que el hospital constata falencias a nivel del servicio que ofrecen dentro de sus instalaciones, generando insatisfacción en los usuarios. El hospital tiene que realizar cambios en los procesos internos, para orientar sus esfuerzos hacia la satisfacción del usuario mediante la entrega de altos niveles de calidad de servicio.

El resultado ponderado de la Matriz de Evaluación de Factores Internos, fue del 1.94, reflejando un gran nivel de inferioridad con respecto al nivel promedio, de acuerdo al resultado se constató que la organización actualmente se caracteriza por tener grandes falencias internamente, esto causa que la reputación e imagen del hospital no sea muy buena, en comparación a las expectativas que tienen las personas de otros hospitales del Seguro Social.

Tabla 2
Matriz EFI

	Factores Internos	EFI		Calificación Ponderada
		Peso	Calificación	
Fortalezas	Médicos profesionales preparados.	0.11	4	0.43
	Fármacos gratis.	0.09	4	0.35
	Consulta gratuita.	0.09	4	0.38
Debilidades	Los equipos no constan de apariencia moderna.	0.08	1	0.08
	Mal estado de las instalaciones.	0.08	1	0.08
	Deficiencia en el servicio.	0.11	1	0.11
	Extendidos tiempos de espera en el servicio.	0.10	1	0.10
	Falta de empatía de los colaboradores.	0.09	1	0.09
	Carece de atención personalizada por parte de los colaboradores.	0.08	2	0.15
	Desinterés de los colaboradores para ayudar a los usuarios.	0.09	1	0.09
	Incumplimiento de procesos internos.	0.08	1	0.08
		1		1.94

Matriz FODA

En la matriz FODA se agregaron aspectos que benefician y que perjudican al hospital; por tanto, para clasificar cada uno de los puntos se hizo uso de los factores internos y externos que han causado impacto en la institución de salud. Se han empleado ciertas estrategias para

aprovechar aspectos que pueden beneficiar al hospital a largo plazo y estrategias para evitar y contrarrestar los aspectos negativos con los que la institución pública está generando un mal servicio a los usuarios que acuden al hospital.

Se desarrollarán las fortalezas para así poder aprovechar las oportunidades que el mercado tiene en el entorno de la salud; es así, como surge la implementación del Método de triaje Manchester, el cual sirve para permitir que los usuarios puedan ser atendidos con prioridad dependiendo del estado en el que se encuentren. Otra de las implementaciones que se busca hacer es la Medicina Paliativa Pediátrica, la cual tendrá una participación importante al momento de tratar a los niños que están pasando por enfermedades crónicas, esta medicina no solo está orientada para aliviar el dolor del niño, mejorando su calidad de vida, sino que por medio de su implementación también se acude a los familiares a brindarles apoyo por la situación difícil en la que se encuentran al tener a un familiar padeciendo de una enfermedad.

Se atacarán las amenazas, brindando un servicio personalizado y rápido, lo que se busca lograr es que el colaborador del hospital esté pendiente de lo que necesite el usuario en todo momento; ya que, el trabajador estará dispuesto a ayudar en todo tiempo al paciente, brindándole un servicio ágil y confiable. Se les ofrecerá una pequeña capacitación o charla a los colaboradores y médicos; en donde, se cambiará su cultura y se los influenciará para que brinden un servicio que beneficie al paciente y al usuario, esta actividad logrará que puedan reflejar una sensación de confianza y tranquilidad en los usuarios.

Tabla 3
Matriz FODA

		Factores internos	
		Fortalezas	Debilidades
Análisis Foda		<ul style="list-style-type: none"> -Médicos profesionales preparados. -Fármacos gratis. -Consulta Gratuita. 	<ul style="list-style-type: none"> -Equipos no constan de apariencia moderna. -Mal estado de las instalaciones. -Deficiencia en el servicio. -Tiempos extendidos de espera en el servicio. -Falta de empatía de los colaboradores. -Carece de atención personalizada por parte de los colaboradores. -Desinterés de los colaboradores para ayudar. -Incumplimiento de procesos internos.
Factores externos	Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
	<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación de los Hospitales de acuerdo al sector. -Aplicación de medicina Paliativa Pediátrica. -Gran cantidad de usuarios. -Implementación del triaje Manchester. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicar el método de triaje Manchester. -Capacitación sobre la medicina paliativa pediátrica. 	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos orientados al cliente.
	Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA

<ul style="list-style-type: none"> -Robos internos de medicina. -Desastres naturales. -Crisis económica. -Migración de los pacientes a clínicas privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Diferenciación del servicio. -Supervisión periódica de fármacos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Inversión en nuevos equipos. -Capacitación a colaboradores.
---	--	---

Capítulo 3

Metodología de la Investigación

Método de la Investigación

El método de esta investigación fue deductivo y su enfoque fue cuantitativo debido a se utilizó la estadística como medio para presentar y analizar los resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Se utilizó la escala de medición SERVQUAL que consta de 21 preguntas de expectativas y 21 preguntas de percepción, con lo cual se puede determinar la satisfacción en base a la diferencia entre expectativas y percepciones; un valor positivo en esta diferencia representa insatisfacción al ser las expectativas más grandes que lo que recibió en el servicio; mientras que un valor negativo representa satisfacción al ser la percepción mayor que las expectativas que tenía.

Alcance de la Investigación

La investigación tuvo un alcance descriptivo: ya que, se analizó la calidad del servicio en base a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, las cuales son aspectos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. El uso de la estadística descriptiva mediante histogramas para presentar los resultados, logró que el problema pueda ser caracterizado de mejor manera; además la evaluación de cada dimensión ayudó a detectar las causas de insatisfacción para el desarrollo de la propuesta.

Tipo de la investigación

La investigación fue de tipo transversal analítica ya que los datos se tomaron en una única ocasión; no se realizó un estudio longitudinal, ya que no se revisó la evaluación en el tiempo de las cinco dimensiones, sino que se establecieron sus valoraciones en un solo momento.

Herramientas de Investigación

La herramienta usada fue la encuesta SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al. (1985) que se divide en cinco dimensiones como se indicó anteriormente; esta matriz permite medir las expectativas y las percepciones de los pacientes, identificando las brechas entre estos dos aspectos; la cual refleja la satisfacción o insatisfacción del usuario. El primer grupo de 21 preguntas se enfoca en las expectativas que tiene un usuario particular de los distintos hospitales, y el segundo grupo de preguntas se enfoca a las percepciones que tuvo el usuario después de haber experimentado el servicio. El desenlace de esta metodología de medición es hacer una investigación exhaustiva por medio del cuestionario de 42 preguntas para comparar cuales fueron las percepciones que tuvo el cliente en base a las expectativas que tenía antes de recibir todos los cuidados y servicios ofrecidos por el Hospital General de Milagro. A modo de aclaración las 21 preguntas de expectativas fueron enfocadas hacia los Hospitales del IESS en general y las interrogantes de percepciones hacia el Hospital General de Milagro; de esta manera, se pudo tener conocimiento sobre las expectativas que tuvieron las personas acerca de los hospitales del IESS en general y la percepción que tuvieron una vez recibieron el servicio del Hospital General de Milagro, con la cual la brecha existente entre estas dos evaluaciones refleja el grado de satisfacción del usuario.

Según Naranjo y Andrade (2016) las expectativas se construyen mediante la referencia que se da de los servicios de acuerdo a las experiencias vividas, boca a oreja positiva o negativa, dependiendo de la situación que amerite, no sólo se da por vivencias personales, sino también están estipuladas las expectativas por lo que viven los familiares o compañeros

los cuales acompañan a los pacientes o usuarios. En el apéndice A se muestra la escala SERVQUAL que se utilizó en esta investigación. Todas las preguntas tienen una escala de Likert de siete niveles, en donde el puntaje de 1 significa absolutamente en desacuerdo y el 7 absolutamente de acuerdo.

Población y muestra

Debido a que se atienden 165 niños diarios en emergencia en promedio, al mes se atienden alrededor de 4 950 niños. Si se aplica la ecuación de población finita sobre este valor, se obtiene una muestra de 357 personas para ser encuestadas, se considera la muestra probabilística (Lind, Marchal, & Wathen, 2012). Los datos fueron tomados en la sala de espera de la sala pediátrica del Hospital General de Milagro y fue dirigida a la persona que llevaba al niño a recibir la atención en salud. A continuación se muestra la fórmula utilizada.

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

La población (N) fue de 4 950; el valor Z_{α}^2 para un intervalo de confianza del 95% fue de 1.96, la probabilidad de éxito (p) y la de fracaso (q) fueron de 0.5. El error muestral fue del 5%. La muestra (n) resultó de 357 padres de familias entre hombres y mujeres.

Presupuesto de la investigación

Tabla 4
Presupuesto de la investigación

Detalle	Costo
Copias de las encuestas (714 copias a \$0.03 c/u)	\$21.42
Bolígrafos	\$1.00
Transporte interno	\$30.00
Personal de apoyo (\$15 diarios, dos personas, cuatro días)	\$120.00
Material bibliográfico	\$110.00
Internet	\$70.00
Total	\$352.42

Análisis de Resultados

A continuación se presentan los datos tabulados sobre el sexo de los usuarios; donde, los diferentes géneros están representado mediante las siguientes variables, 0= Masculino; 1= Femenino.

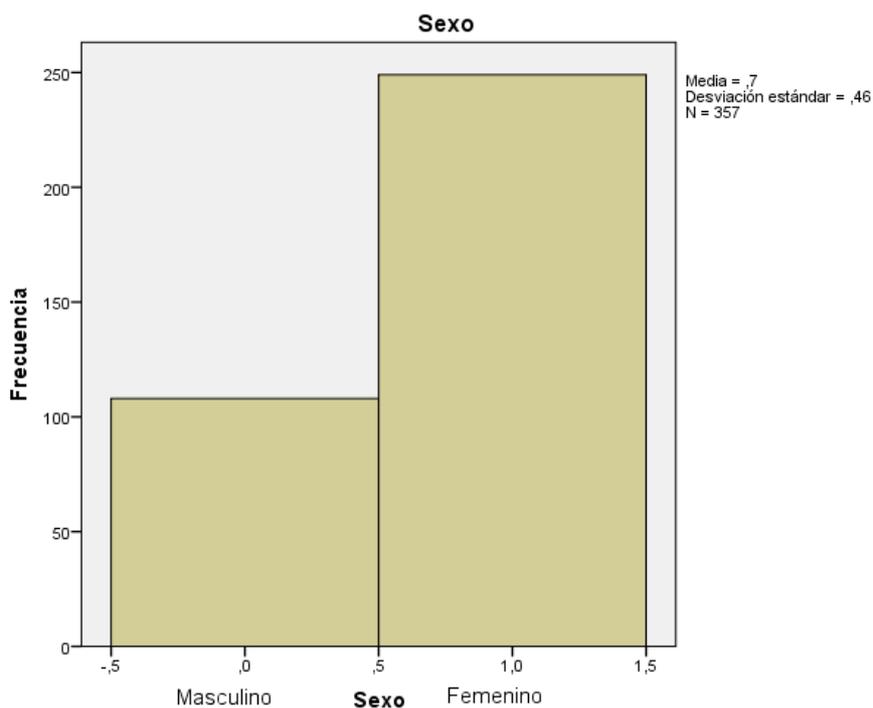


Figura 3. Sexo

La encuesta fue realizada a 108 hombres y a 249 mujeres, por medio de este resultado se confirmó que el sexo femenino es el que asiste con mayor frecuencia al hospital cuando su niño o niña enferma.

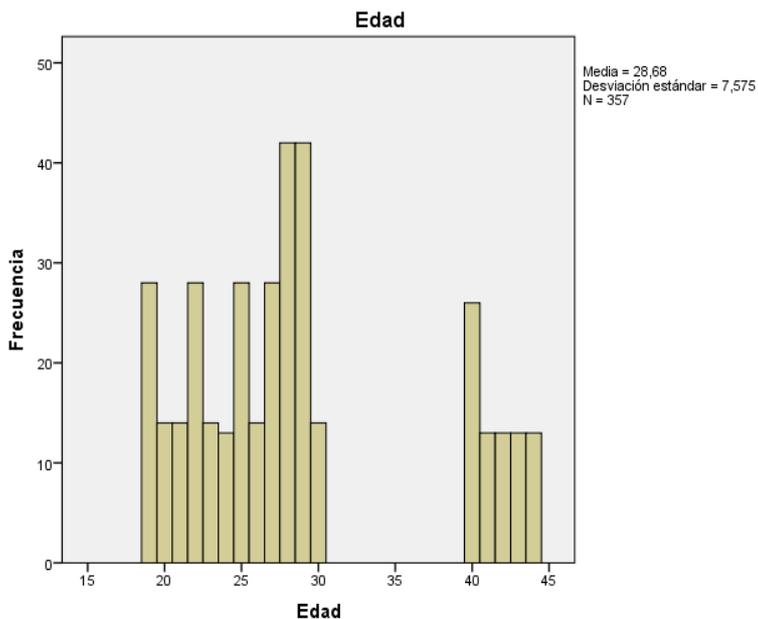


Figura 4. Edad

Por medio de la recolección de resultados se comprobó que las personas que asisten con mayor frecuencia a los hospitales de salud pública del IESS son las personas que se encuentran entre los 25 y 30 años de edad.

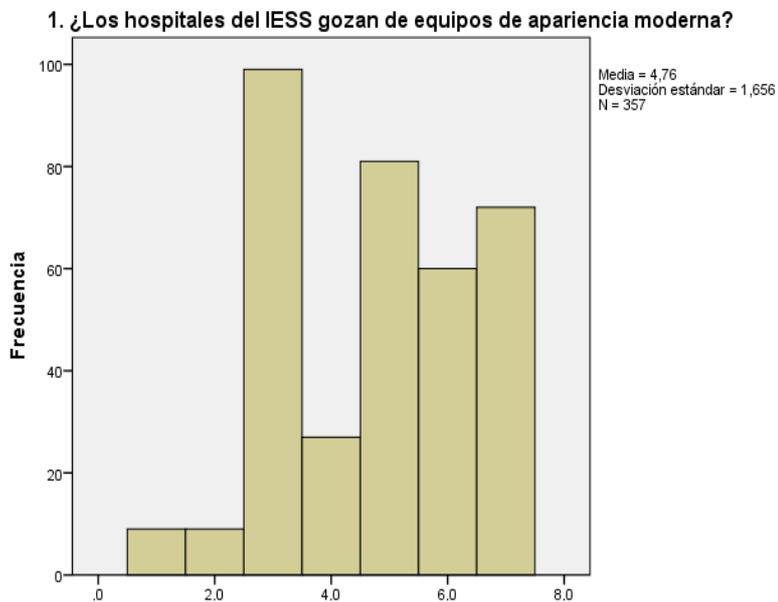


Figura 5. Expectativa de equipos

Los resultados del histograma demostraron que la mayoría de las personas encuestadas tienen una expectativa superior a la media con respecto a la apariencia de los equipos que

tienen los hospitales del IESS; ya que, tienen una media de 4.76 superior al cuatro que es el punto medio.

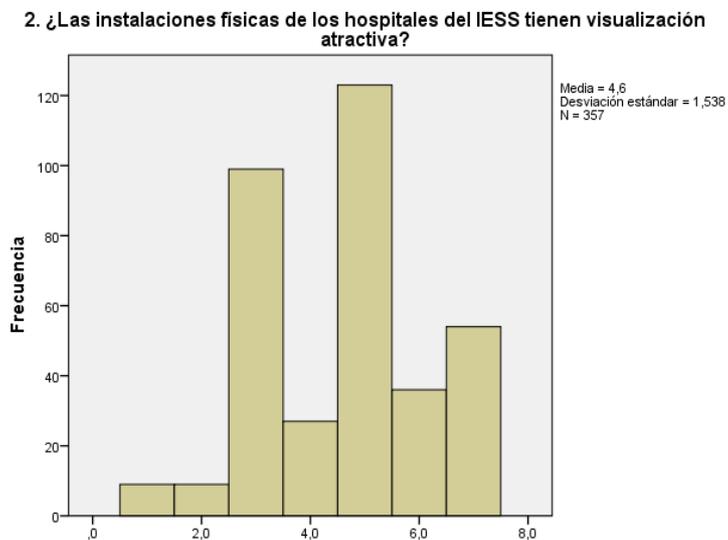


Figura 6. Expectativa de instalaciones

Se comprobó por medio de la investigación realizada que la mayoría de los usuarios estuvieron de acuerdo con que los hospitales del IESS se caracterizan por tener un establecimiento visualmente atractivo.

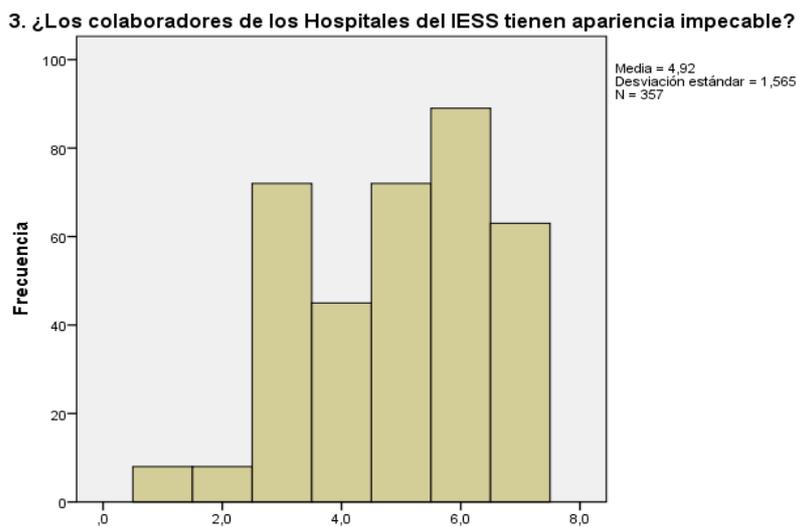


Figura 7. Expectativa de apariencia

Según los resultados que muestra el histograma, se pudo demostrar que el 24.7% de las personas estuvo de acuerdo con que los colaboradores de los hospitales del IESS tienen una apariencia impecable; la media fue de 4.92 superior al punto medio de cuatro.

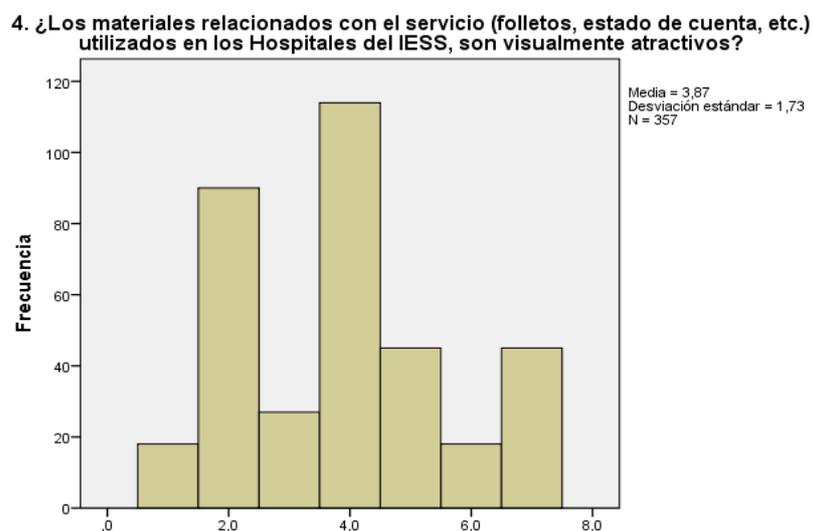


Figura 8. Expectativa de materiales

En base a los resultados obtenidos, se confirmó que el 31.7% de las personas le pareció indiferente el tema de los materiales relacionados con el servicio. De acuerdo a la respuesta se consideró que la respuesta no tuvo relevancia. La media fue de 3.87, ligeramente inferior a cuatro.

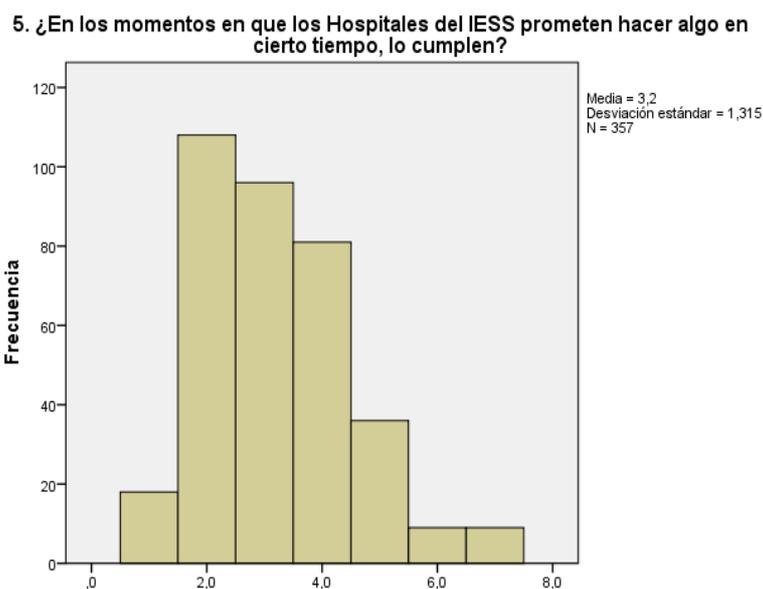


Figura 9. Expectativa de cumplimiento

La investigación demostró que un 30% de las personas estuvo en el área de la variable fuertemente en desacuerdo con el tema del cumplimiento de los hospitales en base a lo que prometen, se interpretó que existió un alto índice de negatividad en la medición de esta pregunta. La media fue de 3.2, que estuvo por debajo de cuatro.

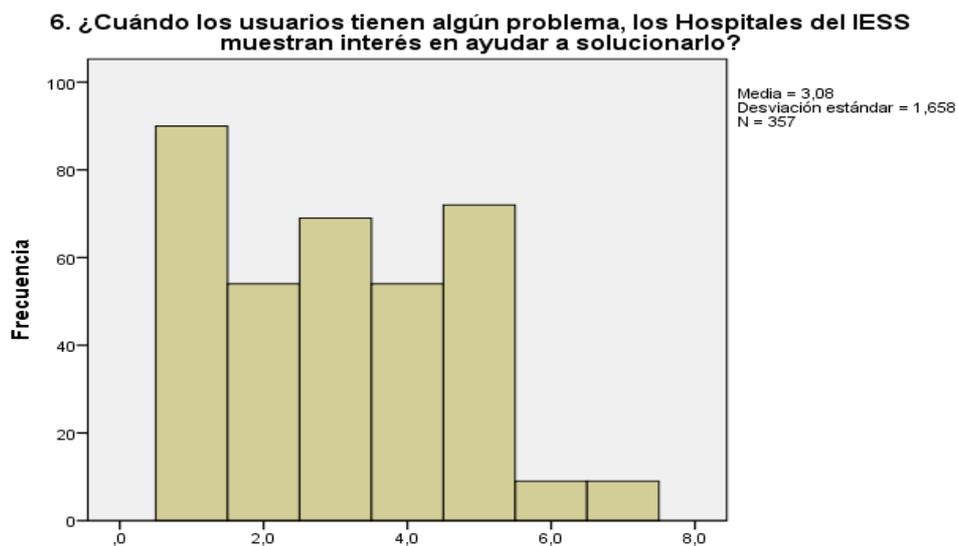


Figura 10. Expectativa de la ayuda

Se constató que el 25% de las personas encuestadas, equivaliendo a un número de 90 usuarios contestaron que los Hospitales del IESS no muestran ningún tipo de interés para ayudar a solucionar los problemas que se presentan en determinadas ocasiones. La media fue de 3.6 que estuvo por debajo de la puntuación neutra de cuatro.

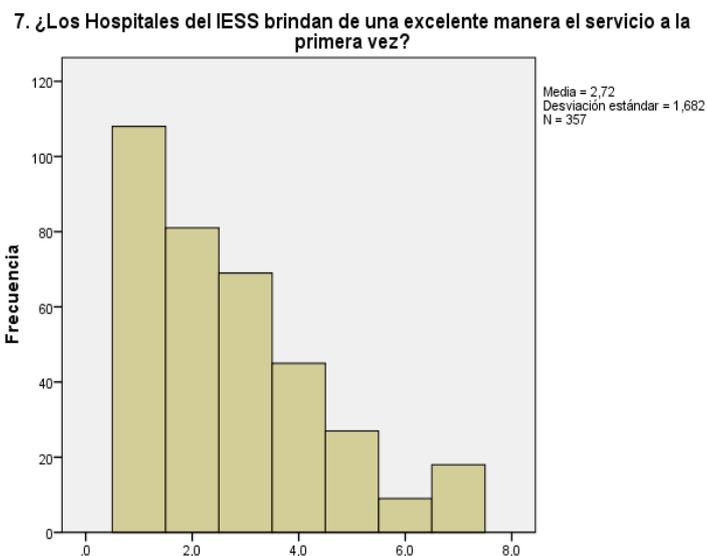


Figura 11. Expectativa del servicio

Se demostró que hubo un amplio índice de personas, mostrando a un 30% de encuestados que comentó que todos los Hospitales del IESS no brindan un excelente servicio la primera vez. Este porcentaje de personas se mostraron en desacuerdo. La media fue de 2.72 muy por debajo de cuatro.

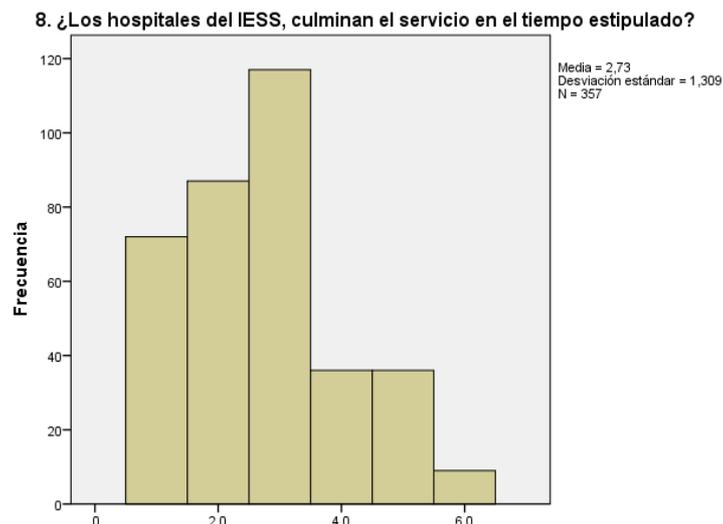


Figura 12. Expectativa del tiempo del servicio

De acuerdo al histograma, se pudo destacar que el 32.5% estuvo ligeramente en desacuerdo con que los hospitales culminan su servicio en el tiempo estipulado, contra un porcentaje del 2.5% que estuvo fuertemente de acuerdo con que estos establecimientos sí terminan su servicio en el tiempo acordado. La media fue de 2.73 muy por debajo del punto medio de cuatro.

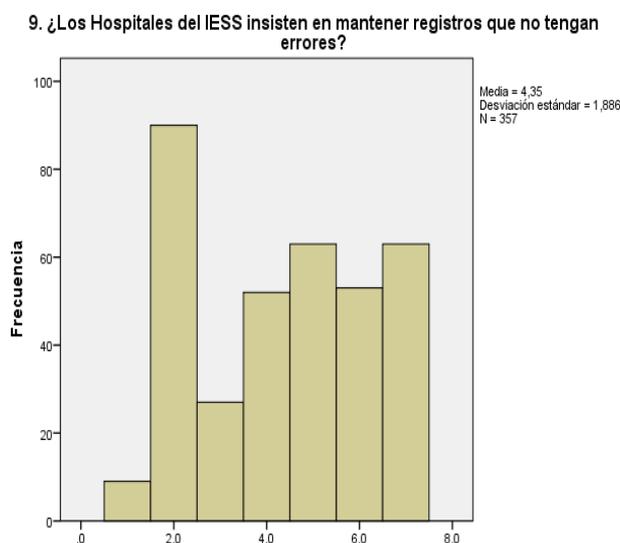


Figura 13. Expectativa de registros

El 25% de los encuestados tuvo la percepción de que los hospitales del IESS le dan poca importancia al cuidado de sus registros. Estos usuarios tuvieron la percepción de que los hospitales no toman en cuenta si es que sus registros tienen errores o no. A pesar de aquella de la respuesta se obtuvo una media de 4.35 superior al valor intermedio de cuatro.

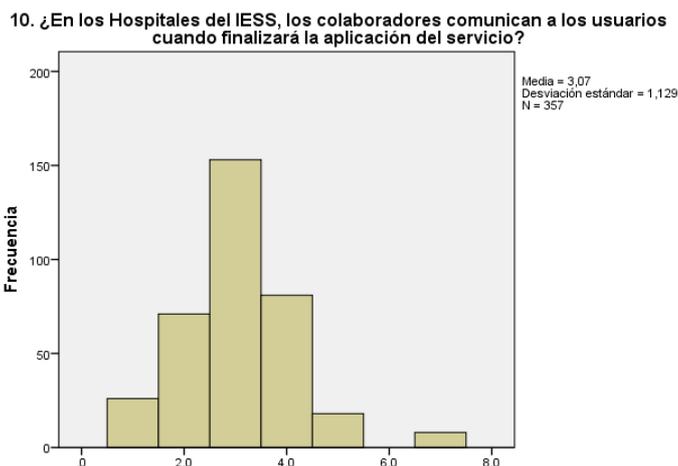


Figura 14. Expectativa de comunicación

El 42.5% de los usuarios estuvieron ligeramente en desacuerdo en base a que a la pregunta de que si los colaboradores comunican las finalizaciones de los servicios a los usuarios. Muchas de estas personas tuvieron la percepción de que ninguno de ellos considera como relevante el comunicar a los pacientes la terminación de los servicios que se exponen dentro de los establecimientos. La media fue de 3.07 siendo inferior a cuatro.

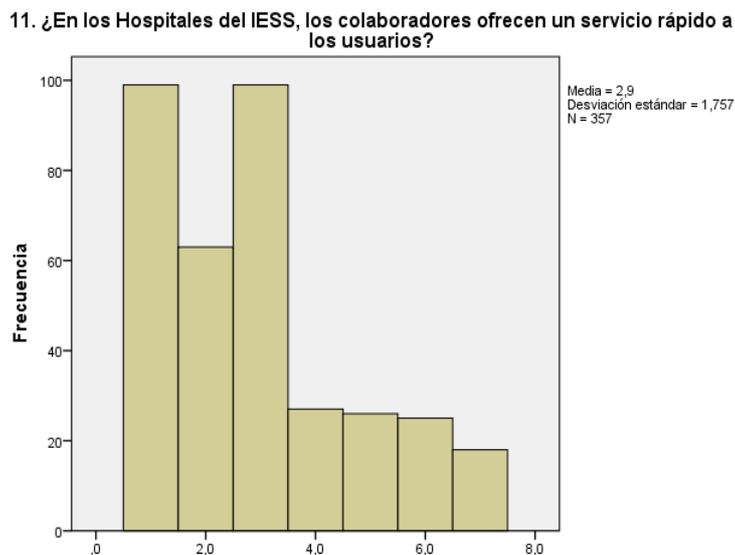


Figura 15. Expectativa de la rapidez del servicio

La expectativa de los usuarios con respecto a la agilidad y rapidez del servicio de los Hospitales del IESS fue que los servicios no son rápidos; esto se demostró en base a que los valores uno y tres fueron los más votados, siendo inferior al valor intermedio de cuatro. La media de esta pregunta fue de 2.9 que se ubicó por debajo del valor medio de cuatro.

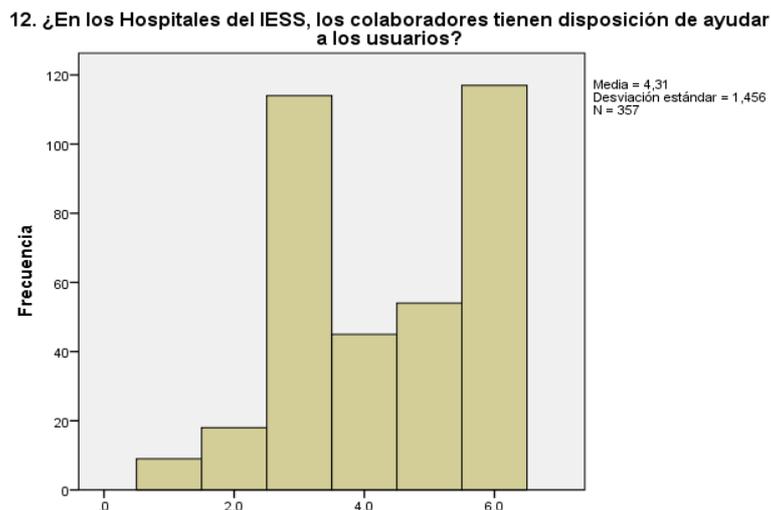


Figura 16. Expectativa de disposición de ayuda

Se demostró que el 31% de los usuarios estuvo ligeramente en desacuerdo con respecto a que si los colaboradores muestran disposición de ayudar a las personas, sin embargo, el 32.5% pensó lo contrario, contestando que los empleados sí tienen la disposición para ayudar al público en general. La media fue superior al promedio.

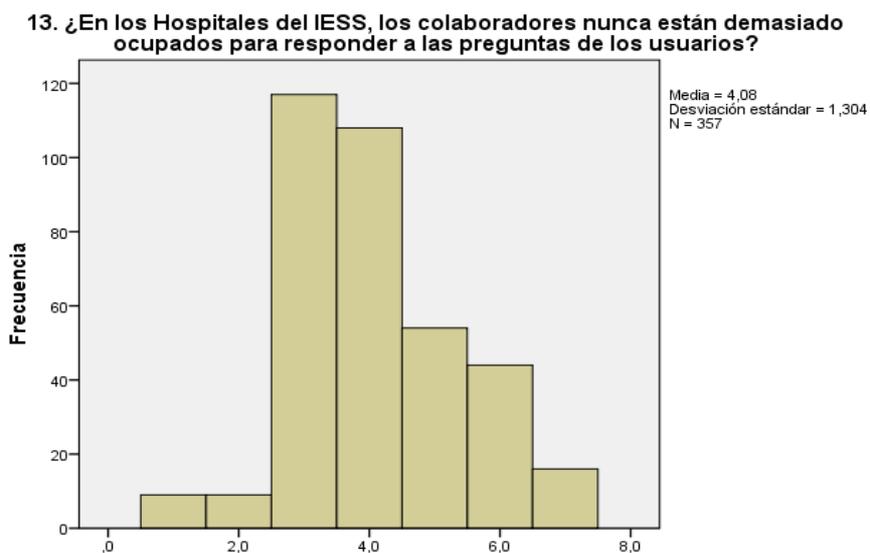


Figura 17. Expectativa de los colaboradores

De acuerdo a los resultados que reflejó el histograma, se puede demostrar que el 32.5% de los encuestados tuvo la percepción de que los colaboradores de los Hospitales del IESS están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios; mientras, que el 30% le fue indiferente. La media fue de 4.08.

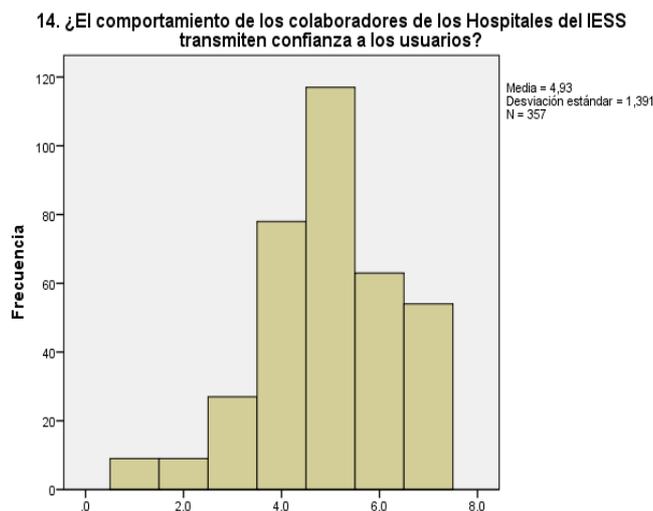


Figura 18. Expectativa de confianza

De acuerdo a los resultados, las personas estuvieron de acuerdo con que los colaboradores sí transmiten confianza a los usuarios, el 32.5% representó a los usuarios que estuvieron ligeramente de acuerdo con esta pregunta de la investigación, reflejando una cantidad total de 117 usuarios que favorecieron a los trabajadores de los establecimientos de salud pública en el Ecuador. La media fue de 4.93, superior al valor intermedio de cuatro.

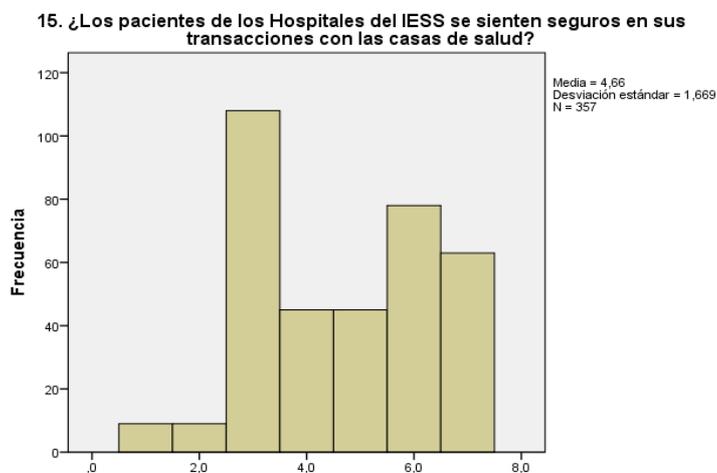


Figura 19. Expectativas de transacciones

El tema de transacciones está compuesto de un sinnúmero de aspectos que los usuarios podrían considerar, pero de acuerdo a el cuestionario planteado, un 30% de las personas que hacen trámites en los establecimientos comentó que no se siente seguro al momento de realizar transacciones. A pesar de esto la media fue de 4.66, superior al valor intermedio de cuatro.

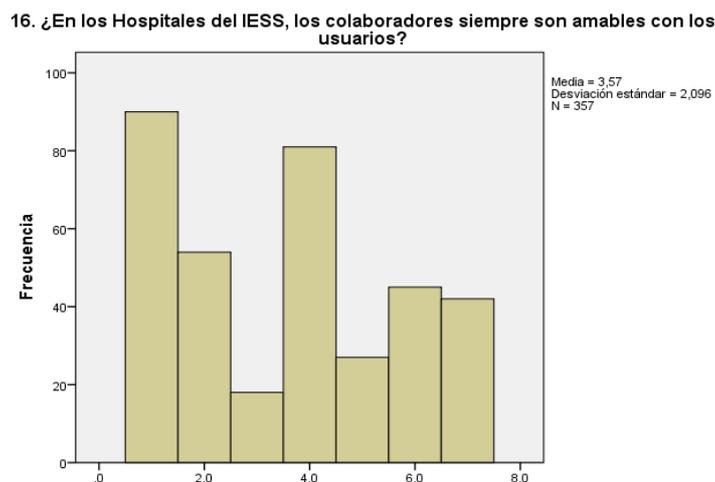


Figura 20. Expectativa de amabilidad

Se comprobó que el 25% de las personas demostró que los colaboradores no siempre son amables con los usuarios que frecuentan estos establecimientos de salud pública. El total de los usuarios que determinaron esta respuesta fue un número de 99 personas. El resultado estuvo debajo de la media.

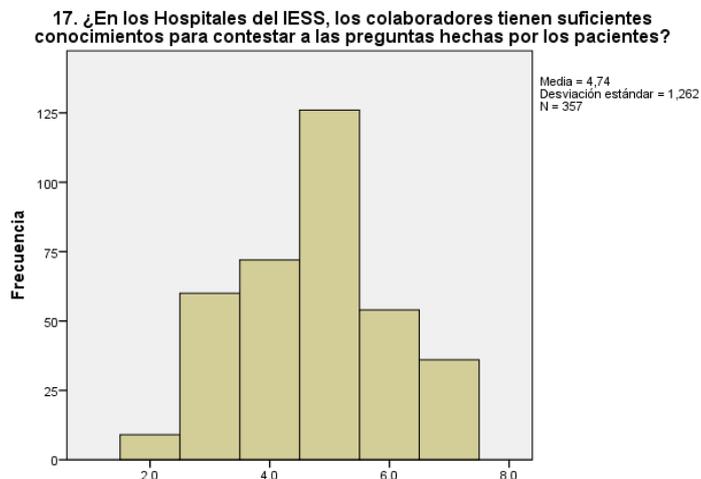


Figura 21. Expectativas de conocimientos

Se comprobó que los Hospitales del IESS cuentan con personal capacitado en concepto de conocimiento; puesto que, los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con respecto a que los colaboradores de los hospitales pueden despejar cualquier duda. La media mostró un valor de 4.74.

18. ¿Los Hospitales del IESS, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?

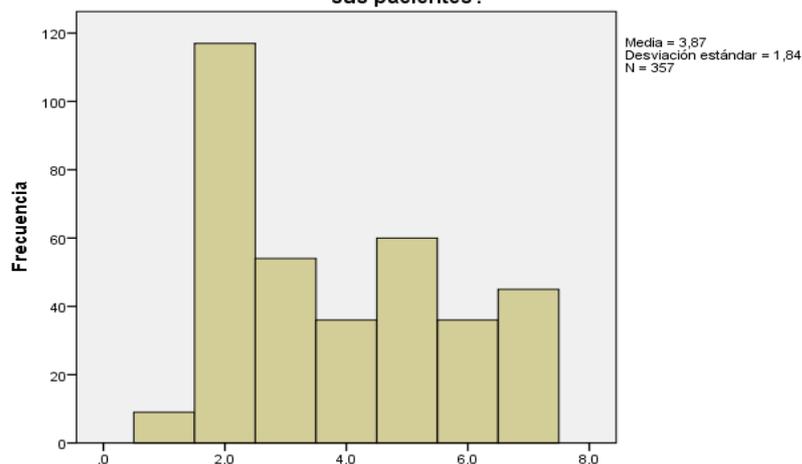


Figura 22. Expectativas de horarios

Los resultados mostraron que el 32.5% de los usuarios se ubicó en un alto nivel de desacuerdo con respecto a que si los Hospitales del IESS constan de horarios convenientes para todos los pacientes. Este porcentaje demostró que una gran cantidad de personas no se benefician y tampoco están satisfechos por concepto de horario de atención. La media fue de 3.87%.

19. ¿Los Hospitales del IESS, tienen colaboradores que brindan una atención personalizada a sus clientes?

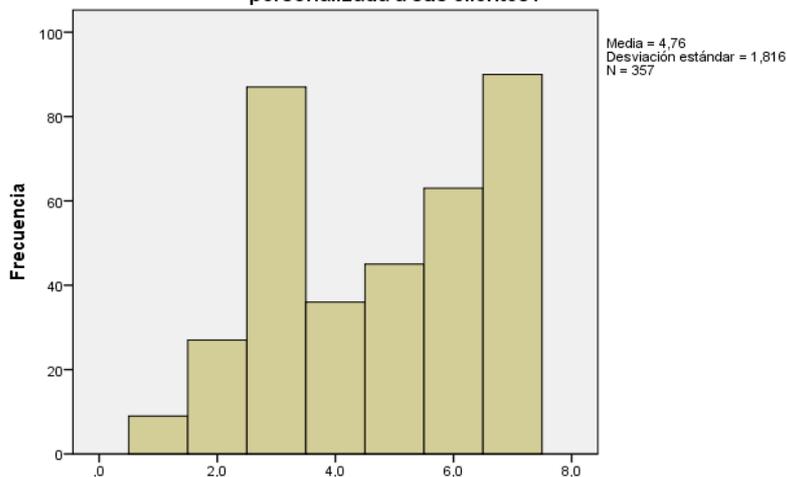


Figura 23. Expectativa de atención

El 25% de los participantes estuvo fuertemente de acuerdo con respecto a que los colaboradores del IESS en general sí brindan una atención personalizada a los clientes que ingresan a los establecimientos de salud pública. La media fue de 4.76, superior al valor intermedio de cuatro.

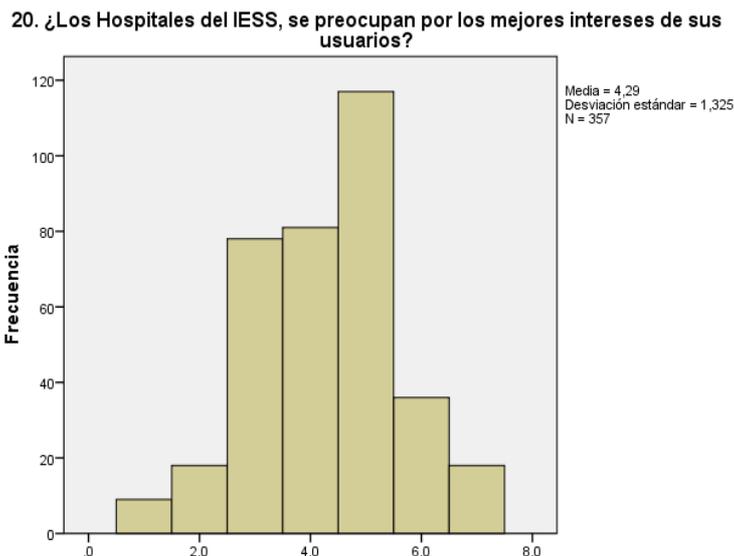


Figura 24. Expectativa de intereses del usuario

El 32.5% de los usuarios que fue encuestado estuvo ligeramente de acuerdo con respecto a que los distintos hospitales de salud pública sí se preocupan por los intereses que tiene cada uno de los usuarios que visitan los hospitales. La media de la pregunta fue de 4.29, encontrándose por encima del valor intermedio de cuatro.

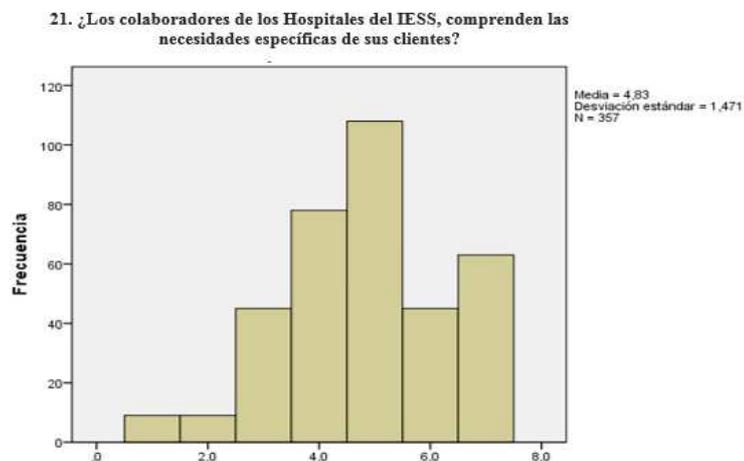


Figura 25. Expectativas de comprensión

De acuerdo a los resultados reflejados se demostró que el 30% de las personas estuvieron ligeramente de acuerdo con que los colaboradores de los hospitales públicos comprenden las necesidades específicas de los usuarios. La media fue de 4.83, superior al valor intermedio de cuatro.

Los siguientes histogramas que serán presentados a continuación, fueron enfocados en base a las personas que acuden al Hospital General de Milagro, ya que se buscan medir sus percepciones.

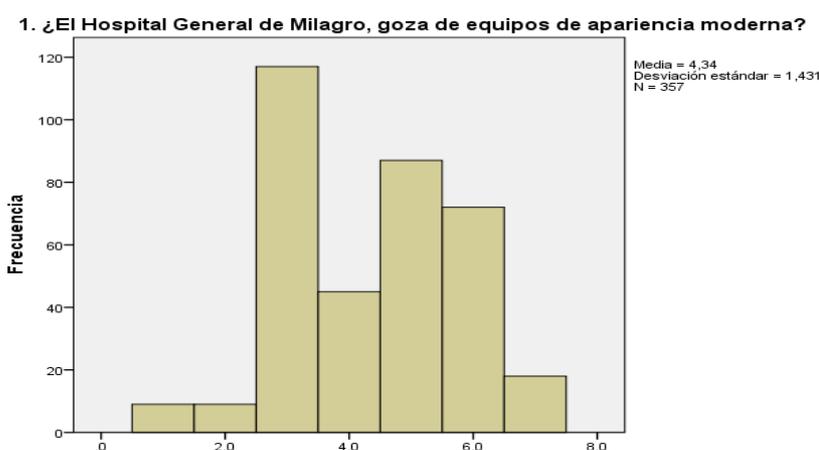


Figura 26. Percepción de equipos

En base a los resultados se comprobó que el 32.5% de los encuestados contestó que el hospital no goza de equipos de apariencia moderna; ya que, este porcentaje de personas no estuvo muy de acuerdo con la pregunta, el 20% respondió que el establecimiento de salud sí cuenta con equipos modernos. La media fue de 4.34, superior al valor intermedio de cuatro.

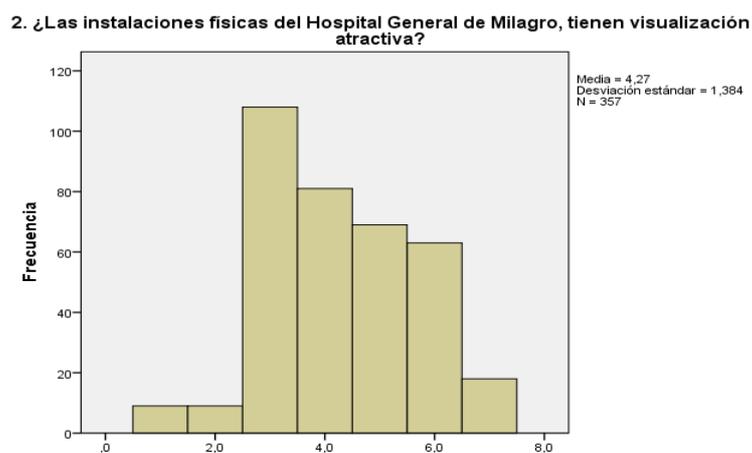


Figura 27. Percepción de instalaciones

Se mostró que el 30% de las personas se encontró en una posición de desacuerdo cuando se refirieron a la visualización del lugar; reflejando que las instalaciones del hospital se caracterizan por no ser atractivas; aunque, en la valoración total se tuvo una media de 4.27, valor superior a la media.

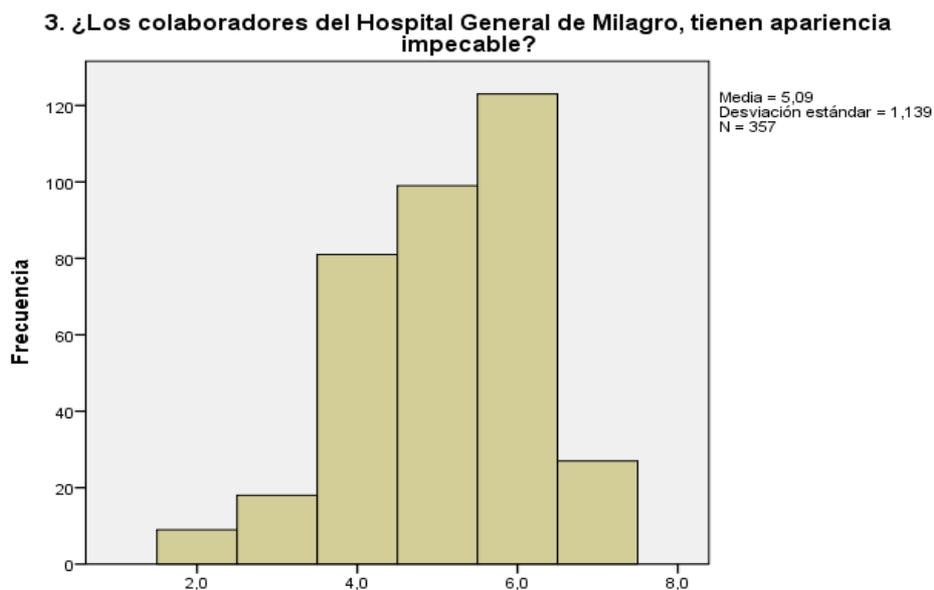


Figura 28. Percepción de apariencia

De acuerdo a la apariencia de los colaboradores del hospital, el 34.2% estuvo de acuerdo con que los trabajadores del centro de salud tienen una apariencia impecable, los factores que se tomaron en cuenta fueron el uniforme, la limpieza del mismo, etc. La media fue de 5.09 muy superior al valor intermedio de cuatro.

4. ¿Los materiales relacionados con el servicio (folletos, estado de cuenta, etc.) utilizados en el Hospital General de Milagro, son visualmente atractivos?

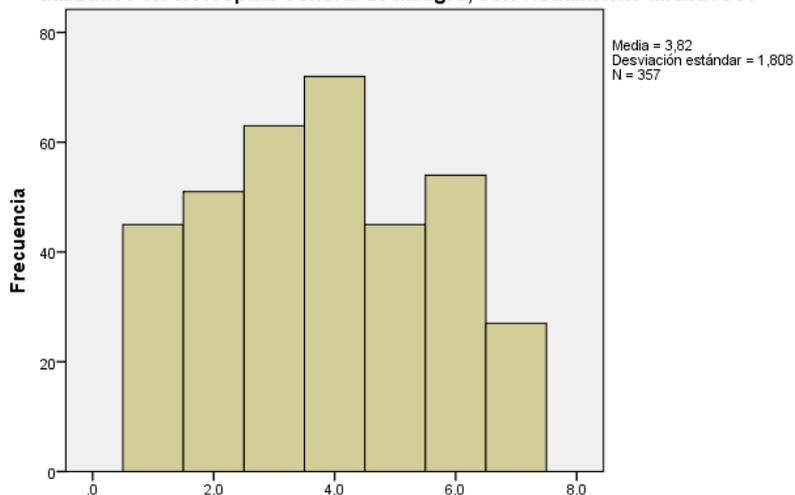


Figura 29. Percepción de materiales

Cuando se habla de los materiales relacionados con el servicio, como los folletos, estados de cuenta y demás, se constató que el 20% de los encuestados, se ubicó en una posición intermedia en cuanto a la apariencia de los materiales utilizados. La media fue de 3.82, ligeramente por debajo del valor intermedio de cuatro.

5. ¿En los momentos en que, en el Hospital General de Milagro prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?

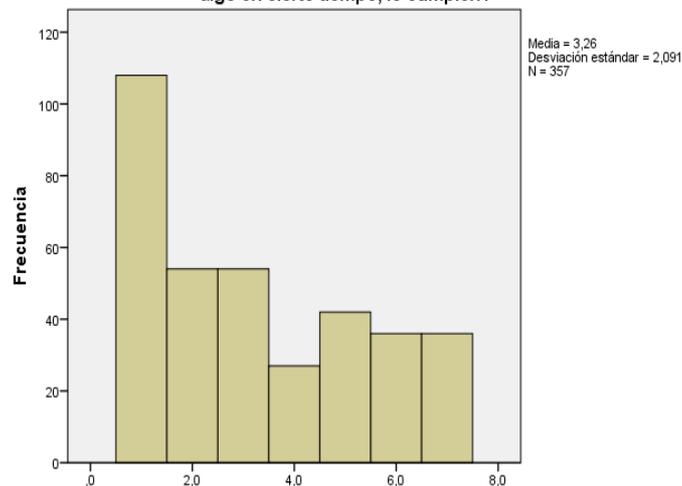


Figura 30. Percepción de cumplimiento

En base a la investigación, se puede rescatar que hay un aspecto negativo en el establecimiento de salud del Hospital General de Milagro; ya que, el 30% de los encuestados estuvo fuertemente en desacuerdo, al momento del cumplimiento del Hospital con respecto a

lo que prometen en determinado tiempo. La media fue de 3.26, por debajo del valor intermedio de cuatro.

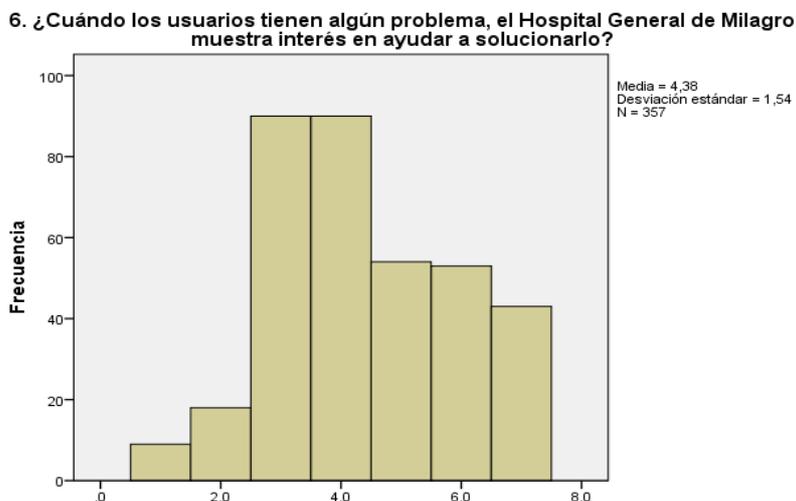


Figura 31. Percepción de la ayuda

Se pudo identificar que el 25% de las personas estuvo en desacuerdo cuando se habla del interés que muestra el hospital para ayudar a solucionar algún problema que tenga el usuario, de igual forma el 25% se ubicó en una posición neutral de acuerdo a la pregunta. La media fue de 4.38, por encima del valor intermedio de cuatro.

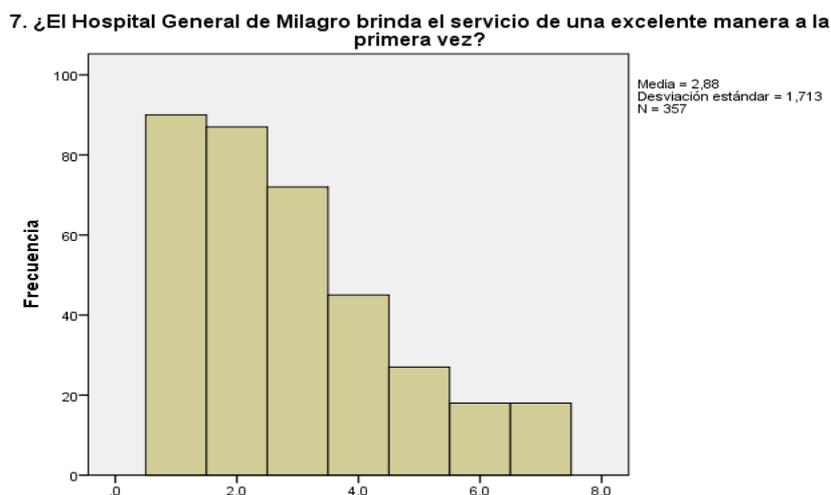


Figura 32. Percepción del servicio

El servicio brindado por primera vez, es el que tiene que ser brindado con altos estándares de calidad, porque este es el que determinará la primera imagen del establecimiento. Se demostró que el hospital tiene una pésima imagen, ya que la mayoría de las personas no estuvo de acuerdo con que el hospital brindó un servicio de excelencia la

primera vez. El 25% y el 24.2% estuvieron fuertemente en desacuerdo con respecto al servicio brindado. La media fue de 2.88, muy por debajo del valor intermedio de cuatro, lo que refleja problemas con el servicio la primera vez.

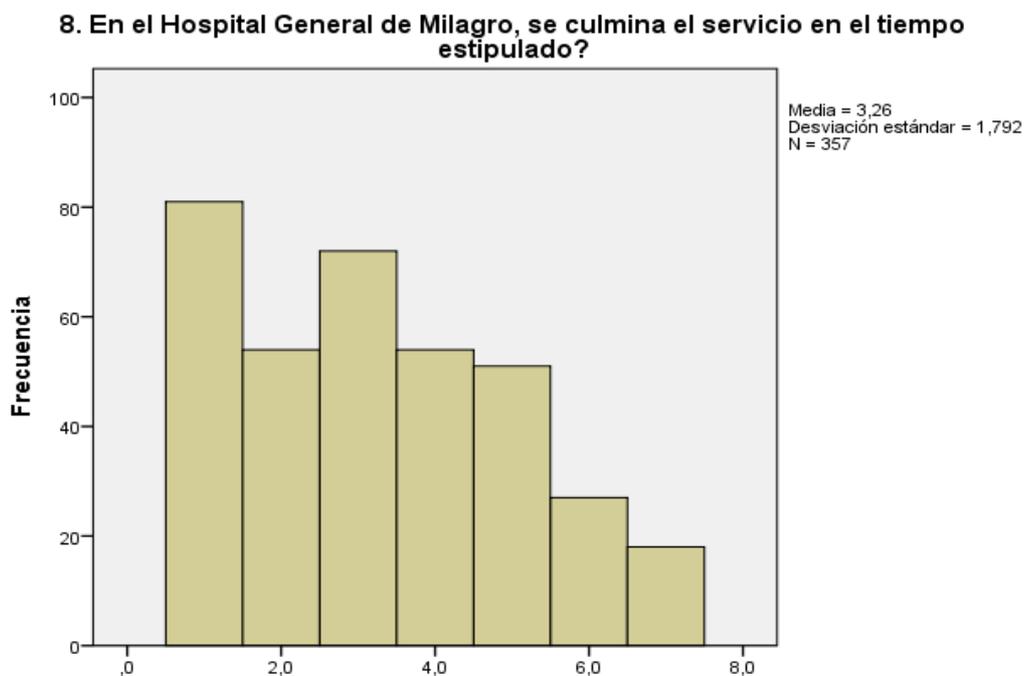


Figura 33. Percepción del tiempo del servicio

Refiriéndose al tiempo de culminación del servicio; según el 22.5% de las personas encuestadas estuvo absolutamente en desacuerdo con que el Hospital General de Milagro culmina con el servicio estipulado a tiempo, aquí se comprobó que esta institución brinda un mal servicio en conceptos de tiempo. La media fue de 3.26, por debajo del valor intermedio de cuatro.

9. ¿Dentro del Hospital General de Milagro, insisten en mantener registros que no tengan errores?

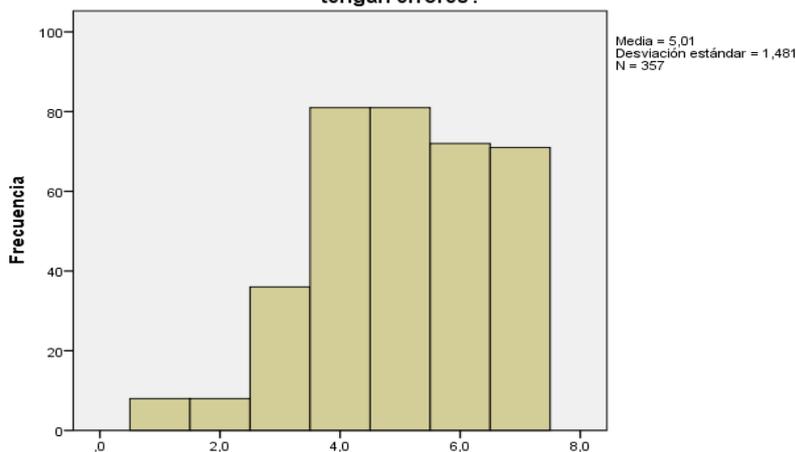


Figura 34. Percepción de registros

La mayoría de las personas estuvo de acuerdo con que dentro del hospital, insisten en mantener los registros exentos de errores, ya que el 22.5% de la gente estuvo ligeramente de acuerdo, y el otro 22.5% se mantuvo en una posición neutral. Sin embargo, la media fue de 5.01, superior al valor intermedio de cuatro.

10. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores comunican a los usuarios cuando finalizará la aplicación del servicio?

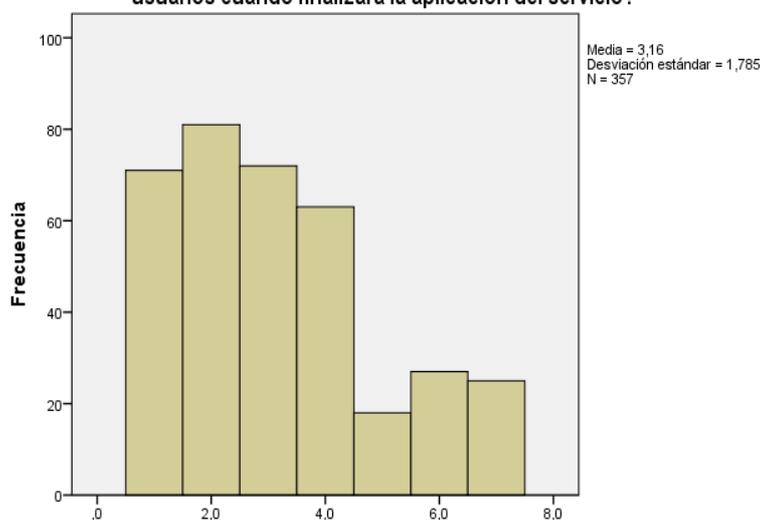


Figura 35. Percepción de comunicación

Dentro del hospital General de Milagro, se pudo constatar que los colaboradores no comunican a los usuarios la finalización del servicio que se aplicará; ya que, el 19.7% y el 22.5% estuvieron fuertemente en desacuerdo en base a esta pregunta. La media fue de 3.16, lo cual está por encima del valor intermedio de cuatro.

11. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los usuarios?

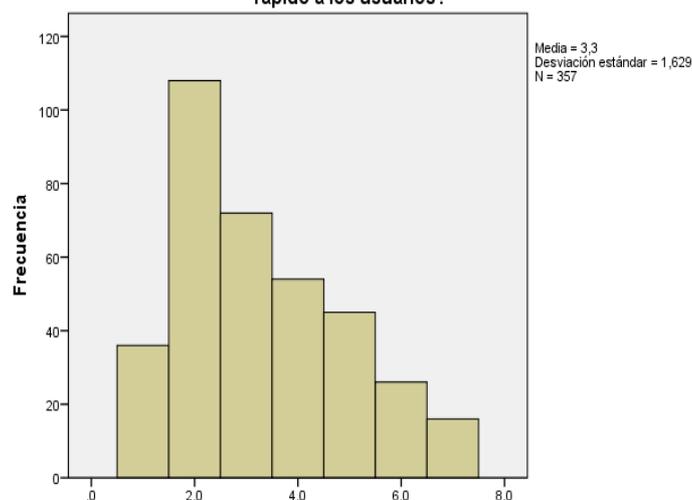


Figura 36. Percepción de la rapidez del servicio

Cuando se habla de agilidad en los procesos de entrega de servicio, se determinó que el Hospital General de Milagro tiene un déficit al momento de ofrecer un servicio rápido. El 30% de los usuarios determinó que el hospital no ofrece un servicio de rapidez. La media fue de 3.3, lo cual está debajo del valor intermedio de cuatro.

12. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores tienen disposición de ayudar a los usuarios?

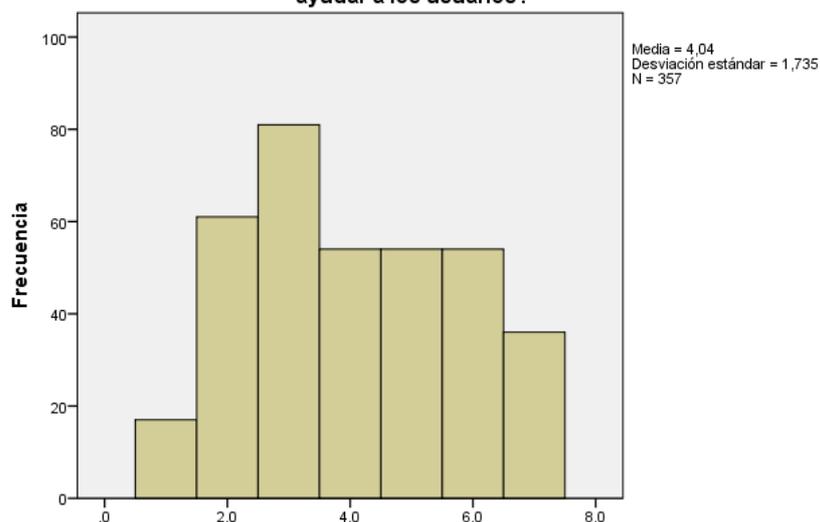


Figura 37. Percepción de disposición de ayuda

El 22.5% de los usuarios estuvo en desacuerdo con respecto a que los colaboradores tienen disposición de ayudar a los usuarios. Sin embargo, la valoración total estuvo ligeramente por encima del promedio con un 4.04 sobre el valor neutral.

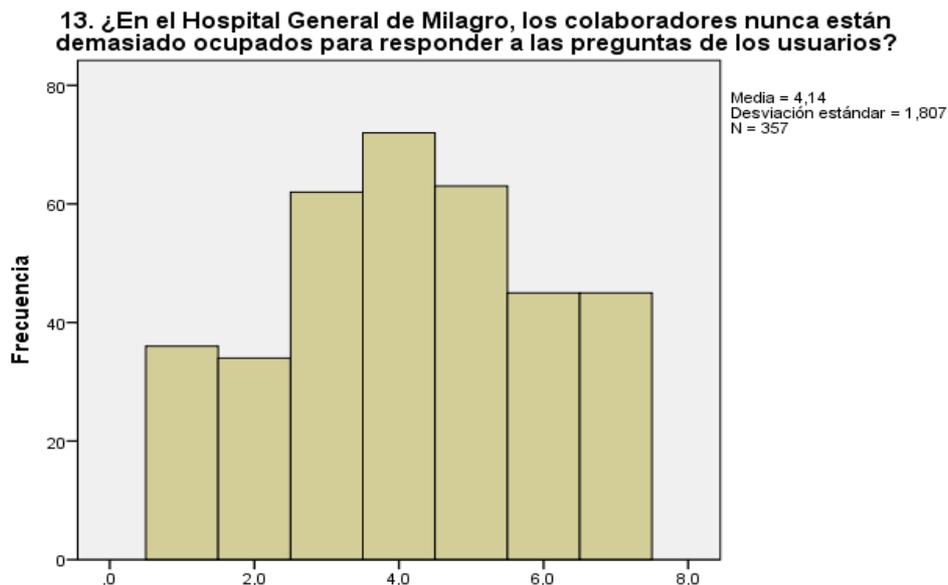


Figura 38. Percepción de los colaboradores

De acuerdo a la investigación, se comprobó que el 20% de los encuestados se mantuvo en una posición neutral en base a la pregunta, seguido por un 17.5% de las personas que estuvo de acuerdo y el 17.2% estuvo en desacuerdo. La media fue de 4.14, lo que estuvo por encima del valor intermedio de cuatro.

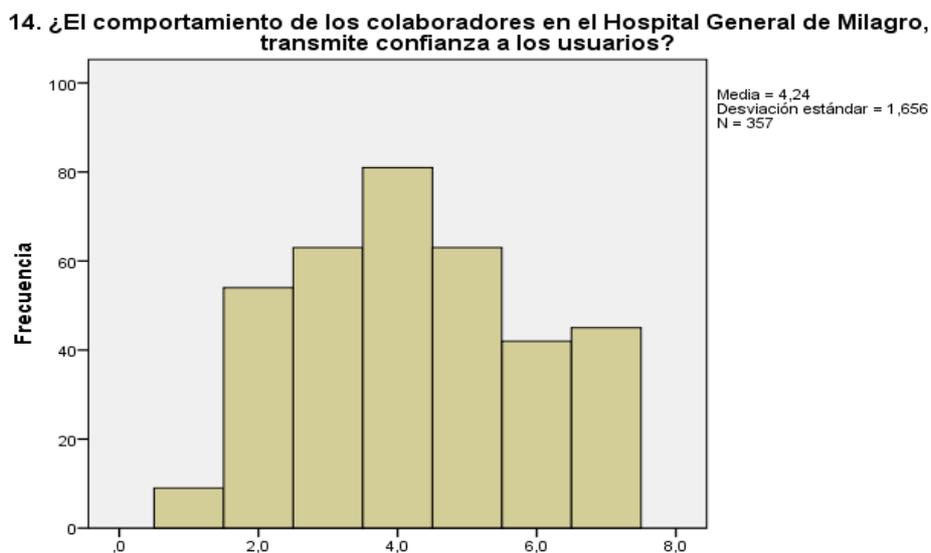


Figura 39. Percepción de confianza

De acuerdo al resultado de los porcentajes se comprobó que el 22.5% de la población se mantuvo en un nivel neutral en base a la pregunta, pero el 17.5% estuvo de acuerdo y el otro

17.5% estuvo en desacuerdo. La media de respuestas fue de 4.24, superior al valor intermedio de cuatro.

15. ¿Los pacientes del Hospital General de Milagro, se sienten seguros en sus transacciones con la casa de salud?

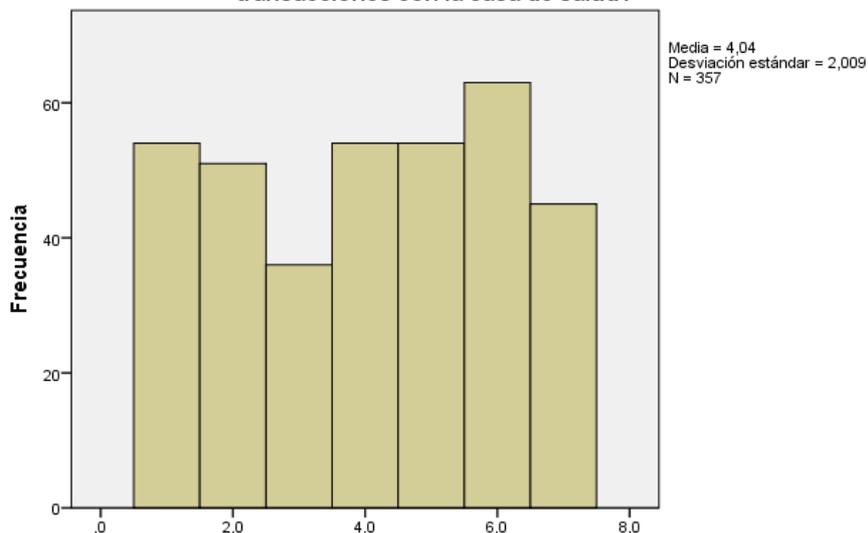


Figura 40. Percepción de transacciones

Se tomó en cuenta sólo el porcentaje más alto el cual causó relevancia dentro del resultado de esta pregunta; se reflejó mediante el histograma que el 17.5% de las personas encuestadas estuvo fuertemente de acuerdo. Sin embargo, la media de la valoración total fue de 4.04, ubicándose ligeramente por encima del valor intermedio de cuatro.

16. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores siempre son amables con los usuarios?

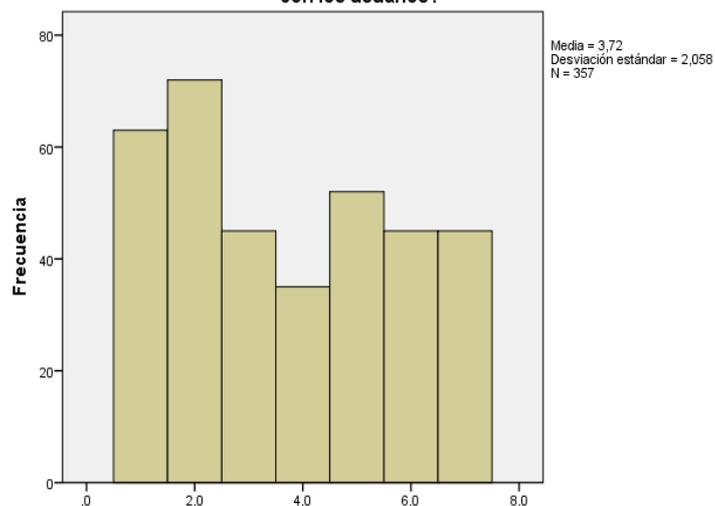


Figura 41. Percepción de amabilidad

Con respecto a la amabilidad, el hospital tiene colaboradores que no reflejan empatía para tratar a los pacientes. Se demostró que el 20% de los encuestados, siendo la mayoría de los usuarios estuvieron fuertemente en desacuerdo. La media de la valoración total fue de 3.72, encontrándose por debajo de la valoración intermedia de cuatro.

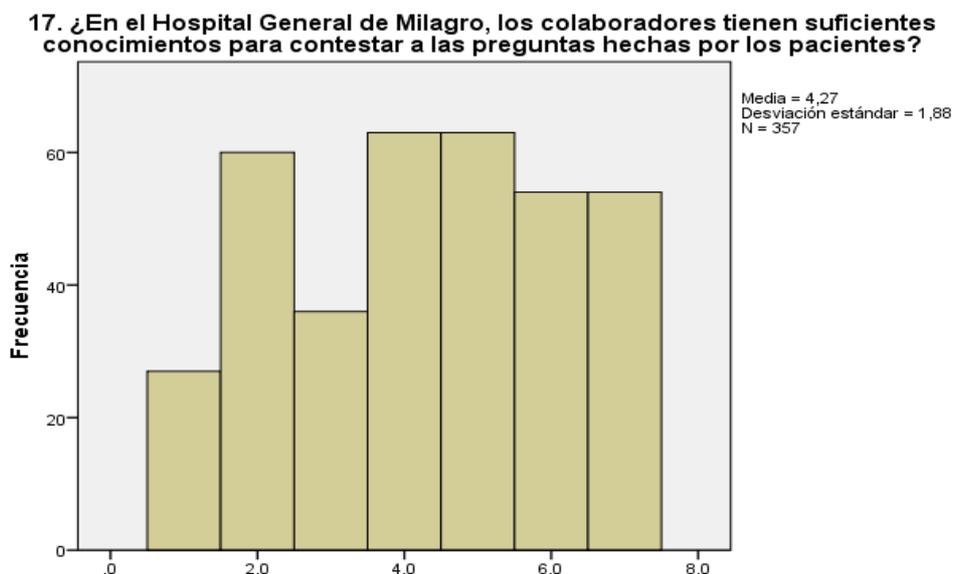


Figura 42. Percepción de conocimientos

El 17.5% de los usuarios estuvo fuertemente de acuerdo en base a los conocimientos que tienen los colaboradores para contestar a las preguntas, el 30% estuvo de acuerdo y el otro 17.5% se mantuvo en una posición neutral de acuerdo a la situación. La media de la valoración total fue de 4.27, ubicándose por encima del valor intermedio de cuatro.

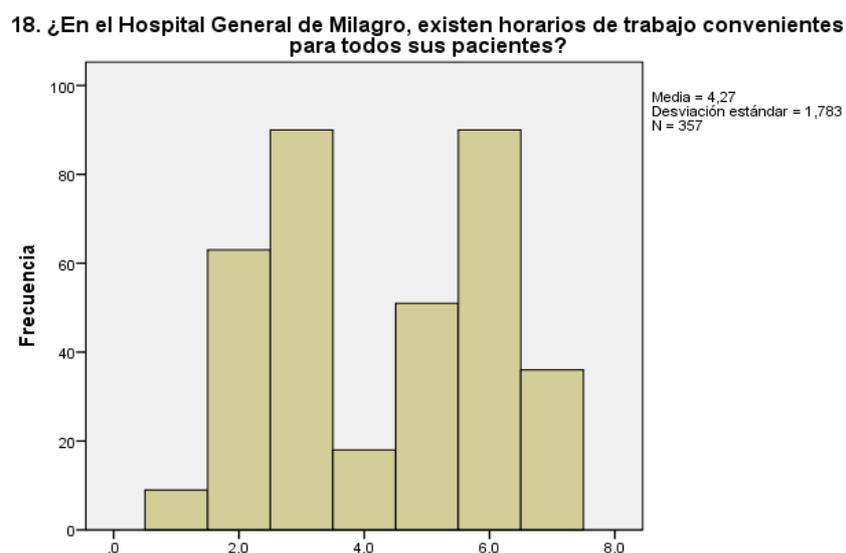


Figura 43. Percepción de horarios

Cuando se hace referencia a la conveniencia de los horarios para todos los pacientes, los resultados demostraron que el 25% de la población estuvo en desacuerdo, contra el otro 25% estuvo de acuerdo. La media de la valoración total fue de 4.27, lo que estuvo por encima del valor intermedio de cuatro.

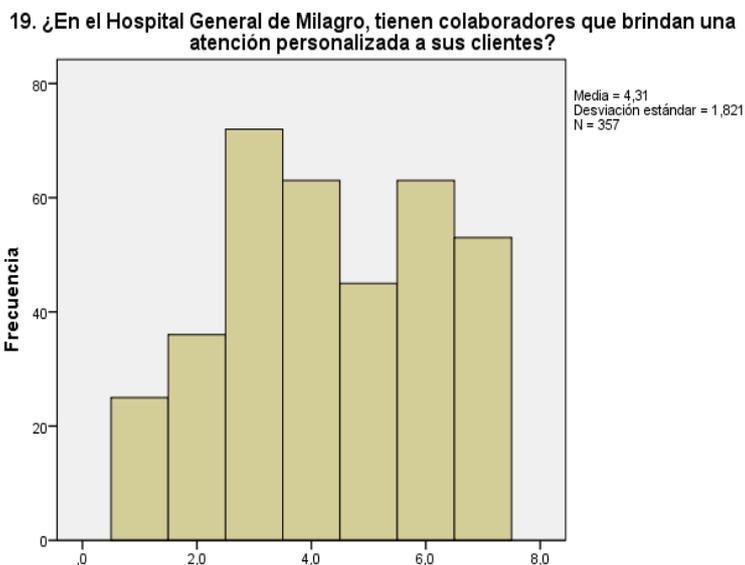


Figura 44. Percepción de atención

Se conoció que el 20% de los usuarios encuestados estuvo en desacuerdo con respecto a la atención personalizada que pueden brindar los colaboradores. Sin embargo, la media de la valoración total fue de 4.31, demostrando estar por encima del valor intermedio de cuatro.

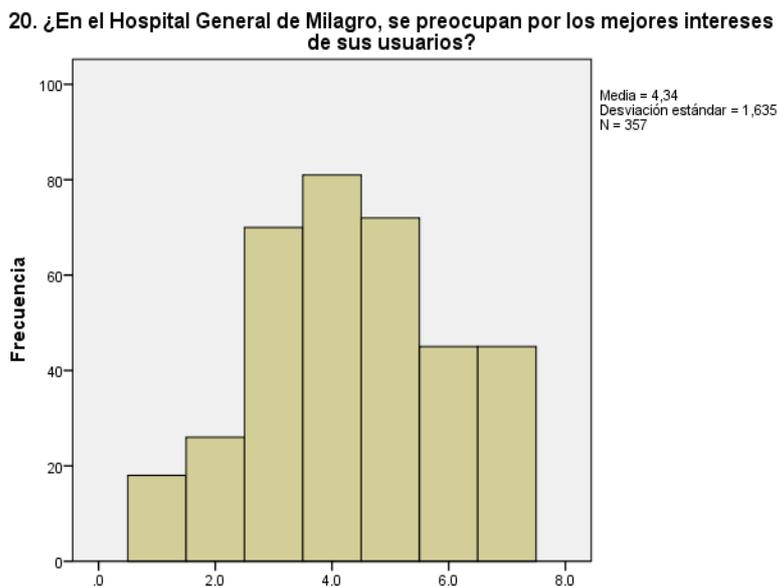


Figura 45. Percepción de interés del usuario

El histograma mostró que los niveles de neutralidad sobresalen por encima de las demás, demostrando que el 22.5% de las personas se ubicó en este nivel con respecto a la pregunta solicitada; un 20% estuvo de acuerdo y un 19.4% de los usuarios en desacuerdo. La media de la valoración total fue de 4.34, valor superior a cuatro.

21. ¿Los colaboradores del Hospital General de Milagro, comprenden las necesidades específicas de sus clientes?

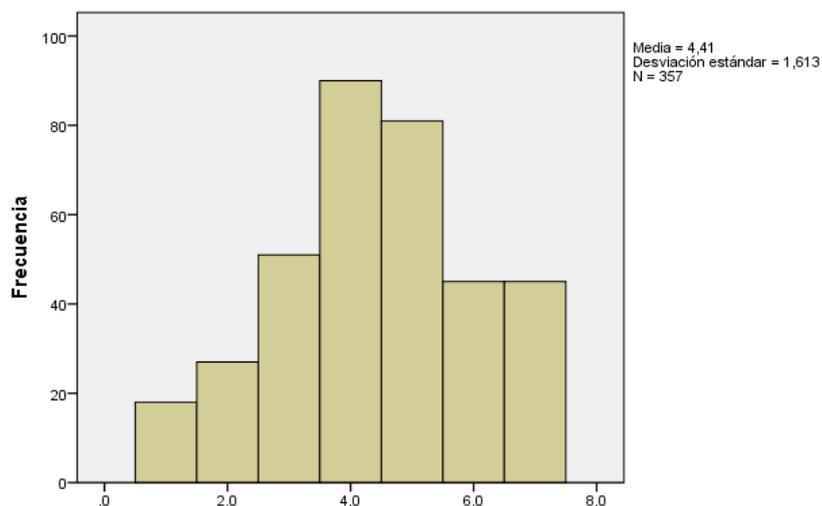


Figura 46. Percepción de comprensión

De acuerdo al histograma, se reflejaron dos resultados; el 25% de los usuarios se mantuvo en un nivel neutral con respecto a la pregunta, seguido del 22.5% de las personas estuvo de acuerdo. La media fue de 4.41, valor por encima del valor intermedio de cuatro.

Interpretación de resultados

Tabla 5
Tangibilidad

Expectativa		Percepción	
Hospital del IESS		Hospital General de Milagro	
Tangibilidad			
Preguntas	Media	Preguntas	Media
1	4.76	1	4.34
2	4.6	2	4.27
3	4.92	3	5.09
4	3.87	4	3.82
Total	18.15	Total	17.52
Media	4.5375	Media	4.38
Nivel de satisfacción			
0.1575		Insatisfecho	

Los resultados en base a la medición de expectativas y percepciones del cliente, han mostrado que las expectativas que tienen los clientes sobre los Hospitales del IESS son superiores al promedio, reflejando una media de 4.53, ubicándose por encima de la percepción que tienen los usuarios sobre el Hospital General de Milagro. De acuerdo a los valores demostrados, se hizo referencia a que el nivel de satisfacción de los usuarios con base a los establecimientos de salud mencionados fue de 0.1575, mostrándose insatisfechos en base a la dimensión de tangibilidad.

Tabla 6
Fiabilidad

Expectativa			Percepción		
Hospital del IESS			Hospital General de Milagro		
Fiabilidad			Fiabilidad		
Preguntas	Media		Preguntas	Media	
5	3.2		5	3.26	
6	3.08		6	4.38	
7	2.72		7	2.88	
9	4.35		9	5.01	
Total	13.35	Total		15.53	
Media	4.45	Media		3.8825	
Nivel de satisfacción			Nivel de satisfacción		
0.5675			Insatisfecho		

La segunda dimensión demostró que los niveles de expectativas sobre los Hospitales del IESS estuvieron por encima del promedio; se pudo observar que fueron superiores en comparación a la percepción sobre el servicio recibido en el Hospital General de Milagro; puesto que, como resultado se reflejó una media de 3.88; mostrando que el nivel de percepción de las personas que acuden a este sitio fue pobre. Según lo estipulado de acuerdo a las respectivas mediciones en la dimensión de fiabilidad se encontró que el nivel de satisfacción del cual gozan las personas fue de 0.5675; por lo tanto, se constató la insatisfacción que reflejaron las personas con respecto a los niveles de calidad del servicio, ya que, sus expectativas fueron mayores a su percepción.

Tabla 7
Capacidad de respuesta

Expectativa			Percepción		
Hospital del IESS			Hospital General de Milagro		
Capacidad de respuesta					
Preguntas		Media	Preguntas		Media
	8	2.73		8	3.26
	10	3.07		10	3.16
	11	2.9		11	3.3
	12	4.31		12	4.04
	13	4.08		13	4.14
Total		17.09	Total		17.9
Media		3.418	Media		3.58
Nivel de satisfacción					
-0.162					

En el análisis de la dimensión de capacidad de respuesta se pudo notar que existió un nivel de expectativa bajo con respecto a los Hospitales del IESS; puesto, que la media reflejó una puntuación de 3.4, ubicándose por debajo del promedio. En lo que respecta a la percepción, esta sobrepasó el nivel de la expectativa; sin embargo, aun así se consideró como una calificación baja; por el hecho de que existió una ligera diferencia positiva para la media de la percepción, mostrando un resultado de 3.58; este resultado reflejó una aparente satisfacción de los usuarios; sin embargo, se notó que las expectativas de esta pregunta fueron muy bajas y que la percepción de calidad a pesar de ser mayor a la expectativa se encontró por debajo del valor intermedio de cuatro.

Tabla 8
Seguridad

Expectativa			Percepción		
Hospital del IESS			Hospital General de Milagro		
Seguridad					
Preguntas		Media	Preguntas		Media
	14	4.93		14	4.24
	15	4.66		15	4.04
	17	4.74		17	4.27
Total		14.33	Total		12.55
Media		4.78	Media		4.18
Nivel de satisfacción					
0.5933333			Insatisfecho		

Se procedió a realizar un análisis sobre la dimensión de seguridad con respecto a las expectativas sobre los Hospitales del IESS y la media reflejó un resultado de 4.78; por lo tanto, se consideró que las expectativas de los usuarios que visitan estos hospitales son altas en comparación con la media de la percepción sobre el Hospital General de Milagro que presentó como resultado un promedio de 4.18. De acuerdo a los resultados el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 0.59; reflejando insatisfacción cuando se habla de la seguridad que sienten las personas dentro de establecimiento.

Tabla 9
Empatía

Expectativa			Percepción		
Hospital del IESS			Hospital General de Milagro		
Empatía					
Preguntas	Media		Preguntas	Media	
	16	3.57		16	3.72
	18	3.87		18	4.27
	19	4.76		19	4.31
	20	4.29		20	4.34
	21	4.83		21	4.41
Total		21.32	Total		21.05
Media		4.264	Media		4.21
Nivel de satisfacción					
	0.054			Insatisfecho	

El nivel de las expectativas de los pacientes que asisten a los institutos de salud pública de acuerdo a la media fue de 4.26, demostrando un índice positivo en base a la recta de las expectativas y percepciones, pero como se tomó en consideración el factor post-visita del usuario al Hospital General de Milagro, se encontró que la media fue de 4.21; encontrándose por debajo de las expectativas. Debido a que las percepciones fueron menores que las expectativas se consideró al usuario insatisfecho.

De acuerdo a la dimensión de tangibilidad entre los niveles de satisfacción en base a los resultados de la media; tanto, de expectativas y percepciones, se llegó a concluir que aunque el tema de visualización de los establecimientos para algunos fue atractiva, para la mayoría no lo fue; ya que, de acuerdo a los resultados reflejados, existió insatisfacción respecto a la infraestructura y equipos en los hospitales.

De acuerdo a los servicios de pediatría que brinda el hospital, se pudo interpretar que existió una baja calidad en la entrega del servicio. Se comprobó que existió un alto nivel de desconcierto en los usuarios; ya que, la percepción que han desarrollado ha sido negativa, no obstante, aunque los hospitales traten de brindar un buen servicio están muy lejos de cumplir ese objetivo a corto plazo; sin embargo, con una excelente gestión de procesos internos pueden llegarlo a lograr.

El tema tiempo es una variable bastante considerable cuando se hace referencia a la calidad del servicio que las personas esperan recibir. Según los resultados de la investigación se conoció que las personas o usuarios se caracterizaron por reflejar y comunicar las mismas inquietudes e insatisfacción con respecto al nivel de calidad que ofrecen los Hospitales del IESS y el Hospital General de Milagro. Se consideró que la situación negativa que invaden estos hospitales no pasa sólo por el nivel de conocimiento que los colaboradores deban tener; sino que, depende mucho también de las ganas y el deseo de ayudar a los usuarios.

En base a los resultados de la investigación se procedió a elaborar una propuesta que permita a los usuarios superar las expectativas con respecto a otros hospitales del Seguro Social. Las estrategias se determinaron en base a las dimensiones de la escala SERVQUAL que el método con el que se midió el nivel de satisfacción.

Capítulo 4

Propuesta o Informe

Título de la Propuesta

Plan para mejorar y fortalecer la calidad de atención en los servicios de emergencia pediátrica.

Justificación de la Propuesta

Por medio de la propuesta, se logrará aumentar los niveles de calidad de atención, satisfaciendo las necesidades de los usuarios que acuden frecuentemente al Hospital General de Milagro. Los beneficiados serán las personas que asisten a este establecimiento general de salud, y también será beneficiada la institución de como tal; ya que, se logrará retener a los usuarios y pacientes actuales. La propuesta beneficiará la imagen de la institución; por el hecho de que, el usuario al percibir el cambio positivo en el servicio, este emitirá comentarios positivos a sus amigos, conocidos y familiares.

El desarrollo de la propuesta generará que las personas que acudan a este centro de salud puedan disponer de la plena confianza sobre los servicios que la institución ofrece al público en general. Las estrategias generarán que el hospital brinde un servicio de calidad y diferenciado orientado a la satisfacción de los usuarios. Se establecerá un control de la gestión del servicio para poder brindar una completa satisfacción a los usuarios, cubriendo todas sus expectativas. Si por alguna razón las personas no están satisfechos con el servicio podrán generar comentarios y reclamos sin ningún problema. Se conseguirá que el Hospital General de Milagro se encuentre por encima de las demás instituciones de salud pública.

Objetivo general de la propuesta

- Generar estrategias en base a las cinco dimensiones pertenecientes a la metodología SERVQUAL, para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga a los usuarios del Hospital

General de Milagro.

Objetivos específicos de la propuesta

- Fortalecer los aspectos de tangibilidad.
- Fortalecer los aspectos de confiabilidad.
- Fortalecer los aspectos de capacidad de respuesta.
- Fortalecer los aspectos de seguridad.
- Fortalecer los aspectos de empatía.

Listado de contenido

- Aplicación de estrategias en base a las dimensiones de la metodología SERVQUAL.
- Estrategias de Marketing Relacional.

A continuación se refleja el cuadro de la propuesta de estrategias para la satisfacción de las necesidades de los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado por el Hospital General de Milagro.

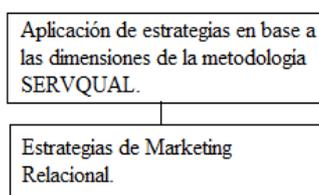


Figura 47. Propuesta de estrategia

Desarrollo de la propuesta

Estrategias

Estrategias de tangibilidad

De acuerdo a los datos obtenidos de la investigación, se pudo conocer que existen falencias en el servicio que se ofrece en el Hospital General de Milagro, ya que de acuerdo con las percepciones de los distintos usuarios que frecuentan a este hospital se conoció que la dimensión de tangibilidad tiene debilidades; por el hecho, de que existe insatisfacción en los usuarios con respecto a la apariencia interna del hospital, por lo tanto, la estrategia que se

realizará en este punto será establecida de acuerdo a la dimensión de tangibilidad que propone la metodología de medición de calidad SERVQUAL. La estrategia es la siguiente:

- Tener cada área del hospital en perfecto estado, reluciente, pulcra y limpia.

El desarrollo de las estrategias de tangibilidad aumentará el nivel de calidad de servicio que se brinda a los usuarios; de acuerdo, al entorno visual del lugar. Se buscará establecer una imagen de un hospital pulcro; ya que, mostrará cada zona del hospital con una limpieza impecable. Para esto se estableció que el encargado de limpieza controle cada cuatro horas la limpieza del lugar.

Tabla 10
Informe de limpieza

Responsable	Función	Hora	Encargados de la limpieza de cada zona del hospital
Encargado de limpieza	Generar un informe de limpieza de cada zona del hospital (baños, pasillos, consultorios, salas de emergencia, área de cirugía y demás). Informe es elaborado por el Supervisor encargado.	Cada 4 horas en el día.	Personal de limpieza.

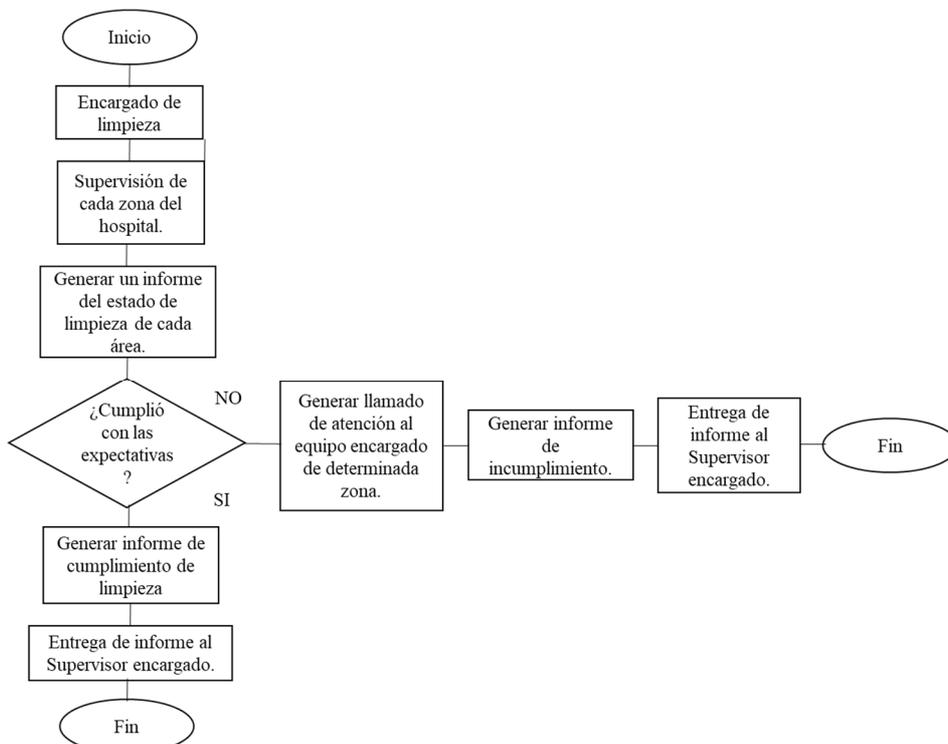


Figura 48. Proceso de supervisión

Se realizará la supervisión de cada zona del hospital cada cuatro horas, el encargado de efectuar la tarea será el responsable de la limpieza del lugar, este se encargará de controlar el trabajo del personal en todo momento. El responsable designará al personal encargado de cada área del hospital. Cada cuatro horas pasará un informe de acuerdo al estado de cada área y ese informe será enviado al supervisor encargado. En caso de incumplimiento se anotarán las observaciones manifestando las causas. Si se muestra incumplimiento la primera vez, se le llamará la atención a las personas que les tocó limpiar determinada zona y si vuelven a reincidir se les emitirá un memorándum, si sucede por tercera vez el departamento de Recursos Humanos actuará conforme al reglamento del hospital y Código de Trabajo. El proceso de supervisión comenzará el 18-Abril-2018 de manera indefinida.

Estrategias de confiabilidad

Debido a que las personas tienen la percepción de que el servicio que el hospital brinda por primera vez es pésimo y que tampoco cumple con lo que promete, se propuso realizar una evaluación detallada de los aspectos en donde el Hospital tiene falencias y está generando incumplimiento. Mediante esta estrategia se logrará saber cuáles son esos aspectos detallados donde el hospital falla, se colocarán tablets en la recepción en donde se reflejarán las variables de insatisfacción de acuerdo a las preguntas de la encuesta, se procederá a explicar a los usuarios que pasen por la recepción para que eligiendo de acuerdo a su percepción la variable que les generó mayor satisfacción e insatisfacción, de este modo se irán tabulando los resultados automática y paulatinamente, posteriormente se tomará en consideración las quejas de acuerdo a la importancia de las mismas, para realizar los cambios correspondientes.

Esta estrategia generará que las personas puedan exponer sus inquietudes y así también se les mostrará a los usuarios que el hospital se preocupa por ellos y que hace todo lo posible por solucionar los inconvenientes que causan insatisfacción en cada uno de ellos. El desarrollo de la estrategia servirá para tener un mejor acercamiento con el usuario, procurando así su

bienestar y la satisfacción de sus necesidades. A continuación se muestran las preguntas propuestas para la evaluación.

Por favor elija los servicios en donde usted piensa que el hospital debe de mejorar:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Atención al usuario | <input type="radio"/> |
| Infraestructura | <input type="radio"/> |
| Equipos tecnológicos | <input type="radio"/> |
| Tiempo de espera | <input type="radio"/> |
| Rapidez en el servicio | <input type="radio"/> |
| Disponibilidad de los colaboradores | <input type="radio"/> |
| Atención en recepción | <input type="radio"/> |
| Atención por parte de los médicos | <input type="radio"/> |

Estrategia de capacidad de respuesta

Se busca que el hospital cuente con personal preparado para poder tomar el control de toda situación, se procurará que cada uno de los colaboradores del área de pediatría tenga el conocimiento necesario sobre cualquier tema con respecto a los cuidados y servicios que hay que brindarles a los pacientes; no sólo, en la unidad de pediatría. Cada uno del personal debe de comprometerse a brindar un servicio ágil en todo momento sin dejar a un lado un servicio de calidad. Las propuestas son las siguientes:

- Aplicación de indicadores de desempeño en el tiempo.

De acuerdo a la gravedad del asunto, los médicos y colaboradores; tendrán un tiempo determinado que se lo gestionará de acuerdo a la situación por la que esté pasando el paciente. De acuerdo a esto el colaborador dispondrá de un límite de tiempo para atenderlo en consulta, de esta manera se podrá agilizar el servicio eliminando los largos tiempos de espera de los usuarios.

Se llevará un registro de todos los pediatras, revisando el tiempo que se demora cada uno, se registrará la demora de atención de todos los médicos; para así, poder realizar un promedio y en base a eso la dirección de recursos humanos pueda tomar decisiones con respecto a la demora de la entrega del servicio por especialista. La evaluación durará un mes y empezará el 01-may-18 y finalizará el 01-jun-18.

- Aplicación del método de triaje Manchester.

Este método ayudará mucho al momento de aplicar indicadores de desempeño; ya que, de acuerdo a la situación que esté pasando el paciente se le colocará una bandita de color para especificar cuál de ellos necesita atención inmediata; de tal manera, que se vaya haciendo un control de tiempo y espacio. El cuadro del método de triaje Manchester es presentado a continuación:

Tabla 13
Triage Manchester

Condición	Tiempo	Color	Estado de salud
Crítico (nivel 1)	0 minutos		Lista A
Emergencia (nivel 2)	10 minutos		Lista B
Emergencia (nivel 3)	1 hora		Lista C
Estándar (nivel 4)	2 horas		Lista D
No urgente (nivel 5)	Derivación a consulta externa		Lista E

Nota. Adaptado de *Sistema de triaje de Manchester en emergencia Hospital General de Chone*, por el Ministerio de Salud Pública, 2015. Recuperado de http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triaje_manchester.pdf

Las estrategias fueron elaboradas por el hecho de que los usuarios reflejaron insatisfacción en base a la rapidez y el conocimiento de los colaboradores del hospital; demostrando, a un 30% de usuarios que comunicó que el servicio no era ágil y por lo tanto los colaboradores al no brindar un servicio de rapidez se encuentran ocupados en todo momento sin oportunidad para brindar ayuda a las demás personas. Se empezará a trabajar con el modelo de triaje Manchester desde el 04-jun-18. Los días dos y tres de Junio se realizarán

explicaciones previas en el salón de juntas sobre la nueva metodología de trabajo que se utilizará.

Estrategias de seguridad y Estrategias de empatía

De acuerdo con los resultados de la investigación se pudo conocer los problemas que existen internamente en el hospital como colaboradores que no tienen la disposición de ayudar a las personas, carecen de amabilidad y no reflejan confianza, la inexistencia de una atención personalizada y mediante estas falencias se propone una estrategia de capacitación al personal interno del hospital.

- Capacitación al personal médico y colaborador, enfocada hacia la satisfacción del usuario.

La propuesta generará que todo esfuerzo y actividad que realicen todos los colaboradores del hospital esté orientado a la satisfacción, ayuda y bienestar de los usuarios. Por medio del desarrollo de la capacitación se incentivará a que todo trabajador se identifique bajo una misma cultura y objetivo. Durante el periodo de capacitación no influenciará a cada participante a que tenga una disposición de ayuda y que cambien su actitud dentro del puesto de trabajo, dando a entender que toda actitud negativa afecta el comportamiento del ser humano. El objetivo de la capacitación es que cada uno de los empleados le refleje confianza y seguridad al paciente a través de un excelente trato de empatía que se ofrezca dentro de la consulta o en las diferentes zonas del hospital.

Tabla 12
Cronograma de capacitación

Cronograma	
Fecha de inicio	09-abr-18
Duración de la capacitación	1 semana
Fecha de finalización	13-abr-18
Horario	1h de lunes a viernes de 2 pm – 3 pm

Tabla 13
Temas

Participantes	Temas de clases	Herramientas
Médicos de pediatría	Servicio al cliente o usuario.	Proyector
	Atención de calidad.	1 laptop
Personal Administrativo	Cultura orientada al usuario hospitalario.	Pendrive
	Alcance de objetivos. Trabajo en grupo	sillas plásticas

La capacitación tendrá lugar dentro de las instalaciones del Hospital General de Milagro, específicamente en la sala de juntas. Los encargados de llevar a cabo la actividad será el personal de Recursos Humanos; en donde, el jefe de este departamento se encargará de dictar la capacitación durante toda esa semana. La fecha de inicio de la capacitación será el 09-abr-18 y su finalización será el 13-abr-18. El horario será de lunes a viernes de 2 pm a 3 pm, por la razón de que en ese horario los médicos tienen menor afluencia de persona y en lo que respecta al personal administrativo, ellos tendrán que hacer relevos para que un día pueda ir uno o dos personas y al siguiente día puedan ir los que faltan y así sucesivamente.

Las sillas plásticas, serán abastecidas por el mismo hospital, la laptop del capacitador, un proyector que ya se encuentra dentro de la sala de juntas y un pendrive, este siendo el dispositivo que llevará todas las diapositivas. El personal que participará de la charla será el personal administrativo y los médicos de pediatría, se sugiere que a largo plazo la capacitación sea enfocada a los médicos de las demás áreas. Los temas que se abordarán serán: servicio al cliente o usuario, atención de calidad, cultura orientada al usuario hospitalario, alcance de objetivos y trabajo de grupo. Cada tema se lo desarrollará cada día. A continuación se detallará el proceso de capacitación:

Tabla 16
Proceso de capacitación

Proceso de capacitación	
	Inducción.
	Introducción.
Lunes	Objetivo de la capacitación. Presentación del tema de la capacitación: Calidad de atención al usuario. Desarrollo del tema de servicio al cliente o usuario.
Martes	Atención de calidad dirigida al cliente.
Miércoles	Cultura orientada al usuario hospitalario
Jueves	Alcance de objetivos.
Viernes	Trabajo de grupo.

Conclusiones

De acuerdo a la revisión de la fundamentación teórica se concluyó que los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Los hospitales deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen de un hospital dentro del mercado. La primera imagen de un hospital o empresa son sus colaboradores, la acción de los trabajadores es lo que producirá que los usuarios puedan generar comentarios positivos sobre la institución de salud. Los empleados son los intermediarios para que se entregue un servicio de calidad y por consiguiente lograr la satisfacción del cliente, usuario o paciente. Para que un usuario se encuentre en una zona de satisfacción se debe lograr que las percepciones cubran las expectativas y la única forma de lograrlo es entregando un servicio de calidad y cerrando brechas internas. Se conoció que la metodología SERVQUAL es la herramienta adecuada cuando se busca medir la satisfacción en las personas con respecto a las expectativas y percepciones.

De acuerdo a la evidencia empírica se constató que dentro del servicio de emergencias pediátricas existe una alta satisfacción en los pacientes en base a los conocimientos que disponen los profesionales para poder despejar cualquier duda que tiene el usuario. Se concluyó que a las personas les gustaría disponer de mayor información con respecto al tratamiento de su hijo, muchas veces reciben explicaciones sobre la situación de la salud de su hijo pero los especialistas utilizan palabras técnicas y dificultan el entendimiento de los padres de familia.

De acuerdo con la investigación realizada se llegó a la conclusión de que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con respecto a la mayoría de las preguntas que constan en el cuestionario, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. El Hospital General de Milagro puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento de tal manera que pueda brindar un servicio de alta calidad; pero sólo sí, realiza las gestiones de una manera adecuada. En la dimensión de tangibilidad se identificó que los usuarios se sienten insatisfechos al demostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad se consideró a los usuarios insatisfechos con una diferencia de 0.5675. En la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos, demostrando una valoración de -0.162, esto debido a que tanto expectativas como percepciones tuvieron una baja calificación. La dimensión de seguridad se consideró como insatisfecha presentando un valor de 0.5933 y finalmente los usuarios mostraron insatisfacción en la dimensión de empatía; puesto que, presentaron un resultado de 0.054.

Para mejorar la calidad de servicio y por consiguiente elevar los niveles de satisfacción de los usuarios se propuso un mayor control en cuanto a la limpieza de la institución. Otra de las estrategias que se establecieron fue colocar tablets en la recepción para que por medio de ese dispositivo las personas puedan elegir las variables de insatisfacción más importantes, a medida que se van escogiendo las opciones automáticamente los resultados se tabularán mostrando los aspectos que causan insatisfacción en los usuarios. Se propuso desarrollar indicadores de desempeño con la ayuda de la aplicación del método de triaje Manchester para así poder asignar el tiempo de evaluación del paciente de acuerdo a su estado de salud y se propuso capacitar o brindar una charla orientada a la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de estrategias permitirá que se entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza.

Recomendaciones

Se sugiere que se realice una mayor cantidad de estudios sobre la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que brindan los diferentes hospitales públicos del país, mediante el uso de la metodología SERVQUAL con el objetivo de conocer el comportamiento de las personas con respecto a sus expectativas y percepciones.

Se sugiere realizar esta investigación en hospitales de otros cantones, para poder analizar mediante modelos teóricos la calidad del servicio en la salud de ciertas instituciones para así poder implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio hospitalario a nivel país.

Se aconseja aplicar esta propuesta en otros hospitales públicos, de tal manera que se pueda ofrecer una mejoría a nivel estatal de la calidad de servicio que se ofrece en los distintos hospitales. Las propuestas lograrán aumentar los niveles de calidad en el servicio y por ende una mayor satisfacción del usuario.

Referencias

- Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>.
- Araujo, R., & Ramos, I. (2016). Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico Cayambe. Cayambe, Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6211/1/06%20ENF%20732%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.
- Asamblea del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf
- BCE. (2017). *Información estadística mensual*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>
- Bonifaz, R. (2016). La gestión del talento humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 - salud y su influencia en la calidad de atención al cliente. Repositorio de la Universidad Nacional del Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2790/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>.
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la Calidad en Organizaciones Sanitarias*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos .
- Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General

- Enrique Garcés-Servicio de Emergencias. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>.
- Chú, L. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de Octubre 2016 a Febrero 2017. Repositorio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/4853>.
- Cornejo, M., & Sumba, F. (2013). Propuesta de Estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso. Repositorio de la UPS. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Costa, C. (2011). *La comunicación en el hospital: La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario*. Zamora, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *El marketing de los servicios*. Madrid: Mc-Graw Hill.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Figueroa, A. (2013). Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/971/1/pdf%20tesis%20Copy.pdf>.
- Fontova, A., Juvinyá, D., & Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10-16. doi:DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009

- Guamán, M., & Sumba, F. (2013). Propuesta de estrategia para el mejoramiento de calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Guato, P., Rojas, R., Illusanguil, M., & Quispe, D. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionados con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1 de la Ciudad de Quito en el período diciembre 2015- enero 2016. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6302>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación 5a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.
- IESS. (2014). *Plan Médico-Funcional*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+DE+MILAGRO.pdf>
- IESS. (2017). *Ambulancias con equipamiento moderno al servicio del Hospital del IESS en Puyo*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=719315&_101_INSTANCE_3dH2_type

- INEC. (2017). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2017/Junio/062017_Pobreza%20VF.pdf
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía 15a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.
- López, J. (2014). Medición de la calidad de los servicios médicos brindados por la clínica del Bosque utilizando el modelo SERVQUAL y formulación de un plan de mejora. Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/9852>.
- Mariño, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía. Repositorio de Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UC-0006-12.pdf>.
- Medina, P. (2012). *Comunicar y curar: Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ministerio de Salud de Colombia. (2006). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>
- Ministerio de Salud de Perú. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria para Hospitales, Institutos y Diresa*. Obtenido de <http://cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/GTIndicadoresCalidad/IndicadoresGestionEvaluacionHospitalaria-Minsa.pdf>
- MSP. (2013). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Ley No. 2002-80*. Obtenido de <http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>

- MSP. (2015). *Sistema de triaje de Manchester en emergencia Hospital General de Chone*.
Obtenido de Recuperado de http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triaje_manchester.pdf
- MSP. (2017). Hospitales del Ministerio de Salud iniciarán proceso de acreditación internacional. <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditacion-internacional/>.
- Muyulema, C. (2016). Plan de capacitación sobre el sistema de triage y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Provincial Docente Ambato. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6033/1/PIUAENF005-2017.pdf>.
- Naranjo, E., & Andrade, N. (2016). Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Médico Kinnemed. Repositorio de la UDLA. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6209>.
- Navas, E., & Romero, A. (2013). Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital de San Sebastián del cantón Sigsig. Repositorio de la UPS. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>.
- OPS. (2011). *Regulación de la enfermería en América Latina*. Obtenido de [http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid =](http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid=)
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Peña, A. (2017). Diagnóstico del cumplimiento del modelo SERVQUAL en el Hospital José Carrasco Arteaga. Repositorio de la Universidad de Cuenca. Obtenido de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27451/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>.

Pluas, S., & Navarro, S. (2013). Creación y aplicación de un modelos de de evaluación de la calidad del servicio orientado a 5 instituciones públicas según corresponda a la actividad económica. Repositorio de la UPS, sacado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5984/1/UPS-GT000440.pdf>.

Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. México D.F.: Limusa.

Sánchez, V. (2016). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García". Repositorio de la Universidad Científica del Perú. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>.

SENPLADES. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de www.buenvivir.gob.ec/

Shimabuku, R., Fernández, D., Carlos, G., Granados, K., Maldonado, R., & Nakachi, G. (2014). Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 75(3), 245-250. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v75i3.9779>

Sutton, L., García, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

Vargas, B. (2016). La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento. Aplicación en las clínicas odontológicas

integradas en Bogotá. Repositorio de La Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/1/tfobgvr2016.pdf>.

Veletanga, J. (2017). *Ecuador en un buen momento, para implementar Medicina Paliativa Pediátrica*. Obtenido de <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/ecuador-en-un-buen-momento-para-implementar-medicina-paliativa-pedi-trica-89839>

Apéndices

Apéndice A. Escala SERVQUAL

El siguiente cuestionario se llevó a cabo, tomando como referencia el cuestionario original de SERVQUAL. De la siguiente encuesta, el primer grupo de preguntas están formuladas con el objetivo de medir el grado de expectativa que tienen los usuarios con respecto a los hospitales del Estado, se busca tener conocimiento en base a lo que piensan los pacientes que se benefician de los servicios brindados por estos hospitales del IESS, en estas primeras 21 preguntas no se tomará en cuenta el Hospital General de Milagro. La pregunta 18 fue eliminada al tener el mismo sentido que la pregunta 22 de acuerdo a los resultados que se buscan en la investigación.

Por favor señor usuario la siguiente encuesta que va a contestar, tiene la finalidad de conocer su pensamiento con respecto a los servicios que ofrecen los Hospitales del IESS. La puntuación de 1 significa Absolutamente en desacuerdo y la puntuación de siete significa Absolutamente de acuerdo. La puntuación de cuatro es neutral.

Tabla 11
Preguntas expectativa IESS

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Los hospitales del IESS gozan de equipos de apariencia moderna?							
2. ¿Las instalaciones físicas de los hospitales del IESS tienen visualización atractiva?							
3. ¿Los colaboradores de los Hospitales del IESS tienen apariencia impecable?							
4. ¿Los materiales relacionados con el servicio (folletos, estado de cuenta, etc.) utilizados en los Hospitales del IESS, son visualmente atractivos?							
5. ¿En los momentos en que los Hospitales del IESS prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?							
6. ¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, los Hospitales del IESS muestran interés en ayudar a solucionarlo?							
7. ¿Los Hospitales del IESS brindan de una excelente manera el servicio a la primera vez?							
8. ¿Los hospitales del IESS, culminan el servicio en el tiempo estipulado?							
9. ¿Los Hospitales del IESS insisten en mantener registros que no tengan							

errores?							
10. ¿En los Hospitales del IESS, los colaboradores comunican a los usuarios cuando finalizará la aplicación del servicio?							
11. ¿En los Hospitales del IESS, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los usuarios?							
12. ¿En los Hospitales del IESS, los colaboradores tienen disposición de ayudar a los usuarios?							
13. ¿En los Hospitales del IESS, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?							
14. ¿El comportamiento de los colaboradores de los Hospitales del IESS transmiten confianza a los usuarios?							
15. ¿Los pacientes de los Hospitales del IESS se sienten seguros en sus transacciones con las casas de salud?							
16. ¿En los Hospitales del IESS, los colaboradores siempre son amables con los usuarios?							
17. ¿En los Hospitales del IESS, los colaboradores tienen suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes?							
18. ¿Los Hospitales del IESS, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?							
19. ¿Los Hospitales del IESS, tienen colaboradores que brindan una atención personalizada a sus clientes?							
20. ¿Los Hospitales del IESS, se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios?							
21. ¿Los colaboradores de los Hospitales del IESS, comprenden las necesidades específicas de sus clientes?							

Las siguientes 21 preguntas tienen la finalidad de medir la percepción que tienen los usuarios conforme a los servicios que ofrece el Hospital General de Milagro. La puntuación de uno significa Absolutamente en desacuerdo y la puntuación de siete significa Absolutamente de acuerdo. La puntuación de cuatro es neutral.

Por favor señor usuario, prosiga a contestar el siguiente grupo de preguntas, para saber cuál es su pensamiento conforme al Hospital General de Milagro.

Tabla 12
Preguntas percepción Hospital General de Milagro

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿El Hospital General de Milagro, goza de equipos de apariencia moderna?							
2. ¿Las instalaciones físicas del Hospital General de Milagro, tienen visualización atractiva?							
3. ¿Los colaboradores del Hospital General de Milagro, tienen apariencia impecable?							
4. ¿Los materiales relacionados con el servicio (folletos, estado de cuenta, etc.) utilizados en el Hospital General de Milagro, son visualmente atractivos?							
5. ¿En los momentos en que, en el Hospital General de Milagro prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?							
6. ¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, el Hospital General de Milagro muestra interés en ayudarlo a solucionarlo?							
7. ¿El Hospital General de Milagro brinda el servicio de una excelente manera a la primera vez?							
8. ¿En el Hospital General de Milagro, se culmina el servicio en el tiempo estipulado?							
9. ¿Dentro del Hospital General de Milagro, insisten en mantener registros que no tengan errores?							
10. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores comunican a los usuarios cuando finalizará la aplicación del servicio?							
11. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los usuarios?							
12. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores tienen disposición de ayudar a los usuarios?							
13. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?							
14. ¿El comportamiento de los colaboradores en el Hospital General de Milagro, transmite confianza a los usuarios?							
15. ¿Los pacientes del Hospital General de Milagro, se sienten seguros en sus transacciones con la casa de salud?							
16. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores siempre son amables con los usuarios?							
17. ¿En el Hospital General de Milagro, los colaboradores tienen suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes?							
18. ¿En el Hospital General de Milagro, existen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?							
19. ¿En el Hospital General de Milagro, tienen colaboradores que brindan							

una atención personalizada a sus clientes?							
20. ¿En el Hospital General de Milagro, se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios?							
21. ¿Los colaboradores del Hospital General de Milagro, comprenden las necesidades específicas de sus clientes?							

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Maggi Vera Wendy Angelina, con C.C: # 0923364145 autora del trabajo de titulación: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* 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, 27 de febrero de 2018

f. _____

Nombre: Maggi Vera Wendy Angelina

C.C: 0923364145

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.		
AUTORA	Maggi Vera, Wendy Angelina		
REVISORA/TUTORA	Zerda Barreno, Elsie, Obando Freire, Francisco		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27 de febrero de 2018	No. DE PÁGINAS:	91
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento humano		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	CALIDAD DE SERVICIO, SALUD, PEDIATRÍA, SERVQUAL, SATISFACCIÓN.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Antecedentes: La calidad de la atención en los servicios de salud señala que es un tema de debate académico al existir diversos enfoques para su medición, su importancia es cada vez mayor por la alta demanda en salud que tienen los países. Ecuador dispone de una red de Hospitales Públicos, y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos; por esta razón se realizó esta investigación. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Propuesta: Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0990231217		E-mail:wendymaggi_83@hotmail.com /
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			

Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	