



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

*Facultad Jurídica, Social y Administrativa*  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**“LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR LA  
ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL  
DEL DÍA CENTRAL IESS- LOJA, PERIODO 2016”**

Tesis; previa a la obtención  
del Grado de Ingeniera en  
Administración Pública

**AUTORA:**

Matute Cevallos, Adriana Isabel

**DIRECTORA DE TESIS:**

Ing. Elizabeth Jiménez Salinas, Mg. Sc.

**LOJA – ECUADOR**

**2017**

## CERTIFICACIÓN

Ing.

Elizabeth Jiménez Mg. Sc.

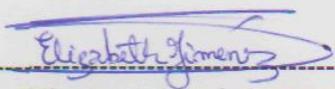
Docente de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja

### ***CERTIFICA:***

Haber dirigido, asesorado y revisado detenida y cuidadosamente, durante todo su desarrollo, la tesis titulada **“LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL IESS- LOJA, PERIODO 2016”**, de autoría de Adriana Isabel Matute Cevallos, previo la obtención del título de Ingeniera en Administración Pública.

La presente tesis cumple con lo establecido en la norma vigente de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su impresión, presentación y sustentación, ante los organismos pertinentes.

Loja, mayo del 2017

  
-----  
Ing. Elizabeth Jiménez Mg. Sc.  
**DIRECTORA DE TESIS**

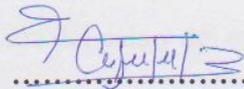
## AUTORÍA

Adriana Isabel Matute Cevallos, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

**Autora:** Adriana Isabel Matute Cevallos

**Firma:** .....



**Cedula:** 1104634173

**Fecha:** Loja, mayo del 2017

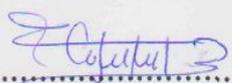
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Adriana Isabel Matute Cevallos, declaro ser autora de la tesis **LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL IEES-LOJA, PERIODO 2016**”, como requisito para optar al grado de: Ingeniera en Administración Pública autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 12 días del mes de mayo del dos mil diecisiete, firma la autora:

**Firma:**  .....

**Autora:** Matute Cevallos, Adriana Isabel

**Cédula:** 1104634173

**Dirección:** Loja, Av. Manuel Agustín Aguirre y José Félix de Valdivieso

**Correo Electrónico:** adri\_matutecevallos@hotmail.com

**Celular:** 0998862496

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora de Tesis:** Ing. Elizabeth Jiménez Salinas Mg. Sc.

**Tribunal de Grado:**

**PRESIDENTE** Dr. Leandro Peña Merino Mg. Sc.

**VOCAL** Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.

**VOCAL** Ing. Juan Pablo Sempertegui Muñoz, MAE

## **DEDICATORIA**

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto es una base que aporta conocimientos para el campo profesional y aún mas para concienciar sobre la vida y mi futuro.

Por esto dedico este trabajo principalmente a Dios por darme fortaleza día a día para culminar con una meta más en mi vida, a mi madre Luz Cevallos; que con su esfuerzo y ayuda continua me brindo oportunidades incomparables las mismas que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, los cuales me han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermano Cesar Fernando que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mi esposo e hijos Ricardo Alejandro y Mei Zhu, que son el pilar fundamental en mi vida, y quienes me inspiran a continuar, pues con ustedes he aprendido que tengo capacidades inimaginables con la sola razón que ustedes estén bien, superando día a día mis múltiples temores, que surgen al querer ser excelente para ustedes.

A los Docentes de esta Carrera quienes me bridaron los sabios conocimientos para lograr llegar hasta estas instancias.

**Adriana Matute Cevallos.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, a la Carrera de Administración Pública, por otorgarme la oportunidad de continuar con mi formación académica, a todos mis maestros por compartir sus conocimientos y por el apoyo brindado a lo largo de estos años, tanto en el ámbito académico como en el humano.

De manera especial agradezco a la Ing. Elizabeth Jiménez M.Sc., Directora de Tesis, quien con sus conocimientos, respeto y amistad ha sabido guiarme de manera acertada en el desarrollo del presente trabajo, de la misma forma agradecer la participación fundamental del grupo de funcionarios responsables, entre profesionales de salud y los diversos departamentos del Hospital del día central IESS - Loja, los que contribuyeron con sus conocimientos, opiniones y aportes al desarrollo de las diversas fases de este proyecto, así como a la validación y difusión de la información, apoyado en los hallazgos para el desarrollo de la presente investigación.

**LA AUTORA**

## **1. TITULO**

**“LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR LA  
ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL  
DEL DÍA CENTRAL IESS- LOJA, PERIODO 2016”**

## **2. RESUMEN**

El interés en la calidad y satisfacción de la atención médica tiene su origen en el malestar expresado por los usuarios de los Servicios de Salud Pública, y también en el deseo de disminuir la desigualdad en el Sistema de Salud de los diferentes grupos sociales.

Es por esto que la presente investigación tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS - Loja, periodo 2016; para esto se realizó un análisis de la población objetivo (jubilados), y luego de determinar la muestra se procedió con la aplicación de los métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas, las cuales permitieron recolectar información de las expectativas y percepciones de los usuarios jubilados, haciendo uso del método Servqual; el mismo que toma en cuenta cinco dimensiones de calidad como son; Elementos tangibles (Aspecto de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación), Confiabilidad (Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa), Capacidad de respuesta (Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio), Seguridad (Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza) y Calidez o empatía (Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los usuarios); estas cinco dimensiones ayudaron a determinar el nivel de satisfacción desde la perspectiva del usuario jubilado, obteniendo resultados de insatisfacción en dos dimensiones como son; Confiabilidad y Capacidad de respuesta específicamente al tomar turnos mediante call center, el tiempo de espera entre la toma de signos y la consulta médica y cantidad de especialistas; con estos resultados se procedió a realizar un plan de mejora el mismo que ayudará a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios jubilados.

## **ABSTRACT**

The interest in the quality and satisfaction of the medical care has its origin in the discomfort expressed by the users of the Public Health Services, and also in the desire to reduce the inequality in the Health System of the different social groups.

This is why the present research aims to determine the level of satisfaction of retirees for the medical care received at the Hospital of the central day IESS - Loja, period 2016; For this, an analysis of the target population (retired) was carried out, and after determining the sample, the qualitative and quantitative methods and techniques were applied, which allowed to collect information on the expectations and perceptions of the retired users, making Use of the Servqual method; The same that takes into account five dimensions of quality as they are; Tangible elements (Aspect of Physical Facilities, Equipment, Personnel and Communication Materials), Reliability (Ability to execute Promised Service Reliably and Carefully), Responsiveness (Willingness and Will of Employees to Assist Customer and Provide Service), Safety (Knowledge and Attention shown by Employees and their Skills to Inspire Credibility and Trust) and Warmth or Empathy (Individualized Care offered by Businesses to users); These five dimensions helped to determine the level of satisfaction from the perspective of the retired user, obtaining results of dissatisfaction in two dimensions as they are; Reliability and responsiveness specifically when taking shifts through the call center, waiting time between sign-in and medical consultation and number of specialists; With these results we proceeded to make an improvement plan that will help raise the level of satisfaction of retired users.

### **3. INTRODUCCIÓN**

Garantizar la salud es uno de los retos de los Sistemas de Salud en todo el mundo y en Ecuador es un derecho fundamental consagrado en el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador; a través del Sistema Nacional de Salud y del Ministerio de Salud Pública, los cuales garantizan el cumplimiento de este derecho, brindado a través de las unidades de salud pública.

El Ministerio de Salud Pública en el año 2009, inicio la implementación de sistemas de evaluación de la eficiencia del personal operativo de las unidades de salud, con miras a mejorar la calidad de los servicios, sin embargo los aspectos planteados como indicadores de calidad, son únicamente técnicos y de producción (llenado adecuado de formularios, cumplimiento de protocolos y horarios, uso de flujo gramas, producción total, rendimiento hora/profesional, etc.) sin tomar en cuenta la opinión del usuario respecto del servicio.

Considerando que la valoración de un servicio, necesariamente debe incluir la evaluación de los aspectos técnicos, así como también los aspectos inherentes a las percepciones de quienes reciben el servicio, (Cepero Morales Raúl, 2009), y dados los preocupantes resultados obtenidos al analizar los antecedentes en los estudios previos en relación a la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud, se considera importante evaluar la satisfacción de los usuarios frente al servicio de salud brindado.

Haciendo un enfoque a la realidad de nuestra ciudad y específicamente del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja, se evidencia la deficiente atención que se brinda a los usuarios, pero aun más la dificultad de los adultos mayores para obtener turnos con los especialistas adecuados. Además de esto la “población desproporcionada a la dimensión y cobertura de la casa de salud, pues la población de

afiliados en Loja asciende a 50 mil personas de los cuales, solamente en consulta externa, se atienden a cerca de 10 mil al mes”. La Hora (2013) *Colapso en atención en el IESS*.

Para investigar la situación problemática descrita anteriormente, se decidió la elaboración de este trabajo de tesis denominado “La satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS – Loja, periodo 2016”

En la ciudad de Loja existen 1.398 jubilados en las diferentes instituciones gubernamentales como son el IESS, ISSFA, ISSPOL (INEC, 2010), los mismos que para el primer semestre del año 2016 se contabilizaron 923 jubilados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS (Subdirección Provincial de Prestaciones de Pensiones y Riesgos de Trabajo de Loja., 2016).

Es por esta razón que la investigación se centra en 272 personas jubiladas de la provincia de Loja, de esta población objetivo se analizó la satisfacción por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS - Loja, periodo 2016. Para realizar lo mencionado es importante partir de un criterio de satisfacción, (Riveros J., 2007) define a la satisfacción como la respuesta evaluativa que el usuario da a un servicio y que implica elementos de carácter conceptual, afectivo y cognitivo propios de cada individuo, relacionados con la comparación entre un objetivo a alcanzar y el resultado obtenido.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS – Loja, es el objetivo general que se propone en la presente investigación usando el método Servqual; este método estudia cinco dimensiones que son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad y calidez, (Urriago Cerquera María, 2010), las mismas que son juzgables por los usuarios.

En el desarrollo de la investigación se realizó un estudio tipo exploratorio – descriptivo, que empleo métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, las cuales permitieron identificar las percepciones de los usuarios jubilados obteniendo así información completa que aporó de manera estratégica para la propuesta de mejora de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados, así como también se logró identificar la demanda de los servicios que reciben los jubilados en el Hospital del día central IESS-Loja.

Obteniendo de esta forma las dimensiones con mayor insatisfacción siendo estas; dimensión de Confiabilidad y dimensión de Capacidad de respuesta, además de las áreas con mayor demanda como son: Medicina Interna, Medicina General y Medicina Física y rehabilitación.

El contenido de la investigación se desarrolla de acuerdo al reglamento de investigación de la Universidad Nacional de Loja, en la parte inicial tiene lugar la revisión de literatura en donde se exponen teorías y conceptos actuales que fundamentan y ayudan al entendimiento del tema a estudiar.

Posteriormente se hace la descripción de los materiales y métodos utilizados, para el desarrollo de la investigación describiendo también las diferentes fases y componentes centrales de la metodología utilizada, así como el proceso para la aplicación de los mismos, permitiéndonos llegar a los; resultados.

Resultados; estos ayudaron a dar una respuesta a los objetivos específicamente a detectar el nivel de satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el

Hospital del día central IESS – Loja, de igual forma se pudo determinar en qué dimensiones se encuentran insatisfechos los usuarios jubilados mediante el método Servqual, y por último con toda esta información se pudo dar paso a la realización del Plan de mejoras de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados.

También consta la discusión en donde se contrasta los resultados de cada objetivo de la investigación con las referencias bibliográficas de cada uno de los temas consultados sobre la satisfacción de los usuarios en el servicio de salud.

Seguidamente se tiene las conclusiones; aquí se resumió los resultados de la investigación según cada uno de los objetivos de la misma, y como parte final se tiene las recomendaciones, aquí se plantó ideas y una propuestas a partir de la investigación que se realizo.

Se incluye además la bibliografía consultada a lo largo de toda la investigación y anexos respectivos.

## 4. REVISION DE LA LITERATURA

### 4.1. Normativas Legales acerca de la atención médica en el sistema de salud

#### 4.1.1. *Constitución de la República del Ecuador.*

En los ámbitos legales que rigen a las instancias de salud del Estado, se tiene principalmente la Constitución de la República del Ecuador, en donde da a conocer algunos artículos que garantizan la salud de la población.

En la sección séptima de salud en el artículo 32 se menciona que, *La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.*

Dentro del capítulo tercero en el artículo 35 se define a las personas y grupos de atención prioritaria, y se establece que la responsabilidad del ámbito público y privado de garantizar una atención prioritaria y especializada es el Estado el mismo que prestará especial protección a las personas en doble condición de vulnerabilidad. Con respecto a estos grupos en varios articulados menciona sus derechos en salud.

Dentro de la sección segunda de salud se desprenden articulados muy importantes sobre la garantía del derecho de salud entre los más sobresalientes se tiene los siguientes; artículo 358 el mismo que se expone de esta forma, *El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. Este se guiará por los principios generales*

*del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.*

Además en los artículos 359 y 360 se menciona que, el sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; garantizando así la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; además se garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulando los diferentes niveles de atención.

La Constitución aprobada en el año 2008 se constituye como un marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, además esta representa un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades de la población con una concepción integral de la salud, varios de sus capítulos y articulados establecen derechos y garantías que se relacionan con la generación de condiciones saludables las mismas que tienen que ser acatadas (Constitución de la República del Ecuador, s.f.).

#### ***4.1.2. Ley Orgánica de Salud.***

El país cuenta también con varias leyes y ha suscrito acuerdos internacionales que tienen que ver con la garantía de los derechos de salud como: Ley Orgánica de Salud, además de la Ley del Sistema Nacional de Salud.

La Ley Orgánica de Salud, garantiza el acceso universal a una salud de calidad a toda la población sin discriminación alguna, mediante políticas del estado que permitirán garantizar lo indicado, como lo manifiesta: En el Artículo 6 en donde se define que “*Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: 3. Diseñar e implementar programas*

*de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares” (Ley Orgánica de Salud, 2012). Esta política va enfocada principalmente para la implementación de programas en donde la salud sea brindada con calidad sin distinción de edad ni condición.*

#### ***4.1.3. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.***

La presente Ley tiene por objeto dar a conocer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que rige en todo el territorio nacional, como lo expone en el Art. 4:”Principios” en algunos de sus numerales enuncia aspectos que garanticen la equidad de la salud y su información así como también la calidad de la misma (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, 2008).

Dentro del espacio de marco legal o normativa que se argumenta en líneas anteriores y que viene rigiendo, el aspecto de la salud en nuestro país estas emanan disposiciones de derecho a la salud de calidad, a través de las leyes expuestas en las cuales se establece disposiciones que permiten reconocer a la salud como un sector integrante del buen vivir.

#### ***4.1.4. Ley de Seguridad Social.***

Esta Ley en su Art. 10 Reglas de Protección y exclusión literal d. menciona que *el jubilado recibirá prestaciones de salud en las unidades médicas del IESS, en las mismas condiciones que los afiliados activos, con cargo a la contribución financiera obligatoria del Estado. Sin perjuicio que el Estado entregue la contribución financiera, el jubilado recibirá la prestación.* (Ley de Seguridad Social, (Ley No. 2001-55)).

## **4.2. La Salud en el Ecuador**

### **4.2.1. Ministerio de Salud Pública (M.S.P.)**

El Ministerio de Salud Pública como la máxima Autoridad Sanitaria (AS), organiza y construye procesos con la finalidad de definir la oferta y las prestaciones de salud en los tres niveles de atención, su misión es la atención integral de las personas, familias y comunidades en un espacio poblacional determinado (Ministerio de Salud Pública, 2012).

El ministerio de salud pública rige a todas las casas hospitalarias fomentando en especial la calidad de la atención médica.

### **4.2.2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) como Entidad Sanitaria, tiene como fin cumplir con su visión y su misión en las cuales determina lo siguiente;

**Visión:** *Ser la organización de aseguramiento en salud preferida por las familias ecuatorianas que garantice el derecho a servicios integrales de salud oportunos, eficientes y sustentables, durante toda la vida de los asegurados, bajo los principios de solidaridad y equidad (IESS, 2015).*

**Misión:** *Proteger al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad, con políticas, normas, reglamentos, a través de procesos de aseguramiento, compra de servicios médico-asistenciales y entrega de prestaciones de salud con calidad, oportunidad, solidaridad, eficiencia, eficacia, subsidiaridad, universalidad, equidad, suficiencia, sostenibilidad, integración, transparencia y participación.*

*El Seguro General de Salud Individual y Familiar entrega prestaciones de salud en sus propias unidades, ubicadas en todas las provincias del país, y a través de prestadores externos que mantienen convenios con el IESS, a los siguientes asegurados y beneficiarios. (IESS, 2015).*

La cobertura que da es a afiliados/afiliadas activos y voluntarios del Seguro General Obligatorio y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho (previa solicitud) e hijos menores de 18 años;

Además de esto da cobertura a pensionistas de invalidez, vejez del Seguro General, y pensionistas de incapacidad permanente, total o absoluta de riesgos del trabajo, y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho (previa solicitud) e hijos menores de 18 años; además de afiliado/afiliada al Seguro Social Campesino y su familia.

#### ***4.2.3. Hospital del Día Central IESS- Loja.***

El hospital del día de Loja, está ubicado en la parte central-occidental de la ciudad de Loja, cantón Loja, parroquia Sucre con una cobertura ciudadana numerosa, se encuentra localizado en el populoso barrio IV Centenario, en las calles Sucre, 10 de agosto y Av. Manuel Agustín Aguirre parte Occidental de la Ciudad, junto al río Malacatos que atraviesa la ciudad de Sur a Norte.

Hospital del día central IESS – Loja, brinda atención médica en más de 20 especialidades además de Medicina General, a afiliados/as, jubilados, pensionistas e hijos/as menores de 18 años y a los afiliados de los Dispensarios Anexos referidos desde los Dispensarios correspondientes así como Seguro Social Campesino.

El Hospital del Día Central Loja, cuenta con el Área de **Consulta Externa** la misma que se encuentra conformada por distintas especialidades; que se detallan a continuación:

**Tabla 1. Especialidades médicas del Hospital del Día central IESS – Loja.**

<b>Especialidad</b>	<b>Número de especialistas</b>
1. Medicina Interna	5
2. Dermatología	1
3. Gineco – Obstetricia	3
4. Pediatría	3
5. Cirugía General	2
6. Oftalmología	1
7. Otorrinolaringología	1
8. Medicina Familiar	1
9. Anestesiología	2
10. Neurología	1
11. Gastroenterología	1
12. Traumatología	1
13. Fisiatría	1
14. Psicología Clínica	1
15. Psiquiatría	1
16. Cardiología	1
17. Odontología	3
18. Radiología	3
19. Medicina General	14
20. Patología Clínica	1
21. Cardiología	1
<b>21 Total</b>	<b>48</b>

**Fuente:** Hospital del día central IESS- Loja.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana I.

De la misma forma cuenta con el área de **EMERGENCIA** y áreas de apoyo diagnóstico las mismas que en su totalidad dan; ocho áreas de apoyo que se detallan a continuación:

**Tabla 2. Áreas de apoyo diagnóstico del Hospital del Día central IESS – Loja.**

<b>Áreas de apoyo de diagnóstico.</b>
1. Laboratorio Clínico
2. Electrocardiografía
3. Electroencefalografía
4. Audiometría
5. Endoscopia
6. Colonoscopia

7. Papanicolaou y Colposcopia
8. Imagen: Rx, Ecosonografías, Mamografía. Densitometría Ósea

**Fuente:** Hospital del día central IESS- Loja.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana I.

Dentro de las áreas administrativas está dividida de la siguiente manera:

**Tabla 3. Áreas de dirección y gestión administrativas del Hospital del día central IESS – Loja.**

Área de dirección y gestión administrativa.
1. Despacho de Director Gerente
2. Secretaria
3. Sala de espera (Visitas a personal administrativo)
4. Despacho Director Médico
5. Despacho Dirección de Enfermería
6. Zona de trabajo Técnico Financiero
7. Zona de trabajo Técnico de Talento Humano
8. Despacho Responsable de Estadística
9. Sala de Reuniones

**Fuente:** Hospital del día central IESS- Loja.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana I.

#### ***4.2.4. Subdirección Provincial de Prestaciones de Pensiones y Riesgos de Trabajo.***

Uno de los objetivos de la Subdirección Provincial de Prestaciones de Pensiones es incrementar la eficiencia prestacional en los fondos administrativos, así mismo la calidad y la calidez en el servicio a los jubilados y pensionistas, a continuación se expone el número de prestaciones hasta el primer semestre del año 2016.

**Tabla 4. Detalle de prestaciones por Jubilación del primer semestre de 2016.**

Prestaciones	Número de prestaciones
Jubilados por invalidez	65
Jubilados Ordinaria por vejez	858
<b>Total de jubilados</b>	<b>923</b>

**Fuente:** Archivo de la SPPPR-T-L

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana I.

### **4.3. MARCO CONCEPTUAL.**

#### ***4.3.1. Jubilación***

La jubilación en muchos países y legislaciones se comprende como un retiro del trabajador de sus funciones habituales por haber cumplido un determinado tiempo en la misma, de ahí que adquiere el derecho a recibir una pensión periódica o total en relación a ciertos procedimientos de cálculo que dispone por ejemplo nuestro Código de Trabajo.

#### ***4.3.2. Salud***

Se debe tomar en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un completo estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente a la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: afectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales.

Sin embargo se debe interpretar de una forma más dinámica considerando que la salud se manifiesta por el desarrollo equilibrado de las funciones fisiológicas que a su vez se expresan por el ejercicio normal de la interrelación e interdependencia biológica, psicológica y social del hombre con su ambiente.

#### ***4.3.3. Servicio***

Se define servicio, como las actividades o trabajos realizados por un proveedor que producen o no satisfacción en el usuario, dependiendo de las expectativas del mismo.

Los servicios poseen tres características, que están relacionadas directamente con el capital humano que éstos involucran. La intangibilidad, entendida como el rasgo inmaterial del servicio que implica la incapacidad de predecir la reacción que éste

causara en el usuario; la heterogeneidad, como la dificultad de brindar una calidad uniforme en la entrega del servicio, considerando el contenido humano implícito; y la inseparabilidad, que indica la relación entre el usuario y el proveedor (Edison, 2005).

#### ***4.3.4. Calidad de atención***

Según el modelo de Donabedian, calidad de atención se puede interpretar como aquello que se proporciona al usuario, cubriendo sus expectativas por sobre los costes (Empaire, 2010). Para el autor, los indicadores de medida de la calidad son estructura, relacionada con recursos físicos, humanos, materiales y financieros, proceso, referente a la relación entre el proveedor del servicio y el usuario y el resultado, que es el producto de la atención (Aviles de Paiva Sonia, 2007).

Según Juran, el mejoramiento de la calidad de los servicios, se logra mediante la planificación y reorientación de los servicios, basada en el concepto de calidad desde el enfoque del usuario, (Net Álvar, 1999)

Por cuanto se menciona la relación que existe entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios. El planteamiento señala que la suma de las experiencias satisfactorias/insatisfactorias que la persona experimenta cada vez que acude al consultorio redundará finalmente en la calidad percibida.

La calidad percibida es entendida como un juicio completo y duradero, se vincula a largo plazo, mientras que la satisfacción se asocia a un juicio transitorio, susceptible de ser cambiada. Esto último, podría entenderse como que, si el usuario tiene una evaluación negativa respecto de la atención recibida cuando acude al consultorio u hospital, ésta podría ser cambiada en una próxima experiencia. Sin embargo, si habitualmente todas o la mayor parte de las veces el usuario se siente insatisfecho o

satisfecho la calidad percibida resultará negativa o positiva respecto al prestador de salud que le brinda la atención.

#### ***4.3.4.1. Calidad de la atención de la salud***

En cuanto a los temas relacionados con la calidad de la atención de la salud, llama la atención todo aquello que, el Dr. Avedis Donabedian, en donde da a conocer que “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique, será exitosa”.

En el área de la salud la calidad se ha definido en muchas formas, desde la perspectiva de salud pública, la calidad significa ofrecer mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles.

La definición de calidad creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) da a conocer que: “ *La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición*”.

Enfocándose a los usuarios se reconoce que las inquietudes y preferencias del usuario también son válidas e importantes pues la mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado en la prestación de servicios y en otros factores relacionados con los suministros.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente.

#### **4.3.5. Satisfacción.**

Se puede definir la satisfacción como la respuesta evaluativa que el usuario da a un servicio y que implica elementos de carácter conceptual, afectivo y cognitivo propios de cada individuo, relacionados con la comparación entre un objetivo a alcanzarse y el resultado obtenido ( Riveros J., 2007).

La satisfacción, como tal es considerada un aspecto infaltable dentro de la evaluación de la calidad del servicio (Aviles de Paiva Sonia, 2007). En el ámbito de los servicios de salud, el nivel de satisfacción que los usuarios manifiestan ante un servicio, a más de ser un predictor de la calidad de las prestaciones, es una herramienta válida para la evaluación y re orientación de estrategias de servicio.

##### **4.3.5.1. Medición o evaluación de la satisfacción**

En los servicios de salud, evaluación se define como el análisis de los diferentes componentes de los servicios brindados con la finalidad de determinar la calidad (tangible y percibida) de los mismos implica la utilización de indicadores que faciliten medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en conjunto, poniendo más énfasis en la opinión que tiene el usuario al respecto de los servicios y el grado de satisfacción percibido por éste (Alarcón Echenique M., 2007).

Según los autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Gronroos (1988 – 1994) la valoración de la calidad de servicio debe enfocarse a la percepción de calidad referida por el usuario, entendida como la brecha existente entre las expectativas previas y el resultado obtenido del servicio (paradigma de la desconfirmación) (Riveros J., 2007).

Las expectativas de los usuarios, entendidas como aquello que se espera de un servicio o producto, se ven influenciadas por 4 factores: la comunicación entre usuarios

(lo que los usuarios escuchan de otros usuarios respecto del servicio), las necesidades de cada usuario, la experiencia previa con el servicio y la información que los proveedores dan sobre el servicio.

En este sentido, la evaluación requiere elementos de comparación entre el antes (lo esperado) y el después (lo obtenido) (Edison, 2005). La medición periódica de la calidad de los servicios, proporciona varios beneficios a las instituciones, independientemente de su naturaleza, permite monitorizar los estándares de calidad referida por el usuario y realizar tempranamente cambios estratégicos que mejoren los servicios. Garantiza la participación ciudadana en la gestión de los servicios, generando por sí mismo mayor grado de satisfacción ya que genera un proceso de retroalimentación en donde el usuario ve reflejadas sus inquietudes en la mejora de los servicios.

#### ***4.3.5.1.1. Método Servqual***

La escuela americana, representada por las investigaciones realizadas de Zeithaml, Parasuraman y Berri, indica que la diferencia entre las expectativas y la satisfacción del usuario frente al servicio, es una medida de la calidad (Mira JJ., 1998).

La escala Servqual organiza las determinantes que tienen relación con la calidad del servicio, en cinco dimensiones juzgables por los usuarios; como son: (Urriago Cerquera María, 2010).

**1. Tangibilidad:** Apariencia de la infraestructura de la institución y adecuado material de comunicación.

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.

- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

**2. Confiabilidad:** Habilidad del personal para cumplir al usuario el servicio prometido.

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

**3. Capacidad de respuesta:** Brindar un servicio con fluidez y amabilidad, resolver los inconvenientes del usuario.

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

**4.Seguridad:** Credibilidad y confianza que los profesionales generan en los usuarios.

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes
- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

**5. Calidez:** Referente a la atención individualizada al usuario.

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- a empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Los estudios revisados concuerdan que la herramienta Servqual es una de las más utilizadas en los servicios públicos para la medición de la calidad y ha sido aplicada en evaluación de servicios de salud y educación (Urriago Cerquera María, 2010).

#### **4.3.5.1.1.1. Procedimiento para la aplicación y calificación de las cinco dimensiones del método Servqual.**

En este modelo, la medición de la calidad se realiza a través de un instrumento desarrollado por los autores denominado Servqual, mismo que mide por separado las expectativas y las percepciones del usuario a través de varios ítems o preguntas los mismos que serán evaluados en una escala de 7 puntos (Likert).

La persona encuestada deberá dar una valoración a cada ítem o pregunta siendo: **1= Nada satisfactorio y 7= Totalmente satisfactorio.**

Para obtener la brecha de satisfacción o insatisfacción en cada una de las cinco dimensiones en primer lugar se obtiene la diferencia entre las expectativas (Antes del servicio) y la percepción (Después del servicio) es decir Expectativa - Percepción (E-P) de los usuarios jubilados en cada uno de los ítems o preguntas, para esto se realizaron dos encuestas Nro1. Expectativas, Nro2. Percepciones.

Posteriormente se observa dentro del cuadro de rangos y categorías en que rango se ubica el nivel de satisfacción que las personas jubiladas dan a cada pregunta y a cada dimensión.

**Tabla 5. Cuadro de rangos y categorías.**

<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>
<b>-4 a -6</b>	Extremadamente Insatisfactorio
<b>-0,1 a -3,9</b>	Muy Insatisfactorio
<b>0</b>	Satisfactorio
<b>0,1 a 3,9</b>	Muy Satisfactorio
<b>4 a 6</b>	Extremadamente Satisfactorio

Fuente: Método ServquaL

Elaboración: Matute Cevallos, Adriana.

Luego de realizar la medición de la brecha de satisfacción, se procede a realizar las figuras de cada una de las dimensiones con los datos obtenidos (Urriago Cerquera María, 2010).

## 5. MATERIALES Y METODOS

Para llevar a cabo el presente trabajo, se utilizo varios materiales y métodos los cuales son importantes e indispensables.

### 5.1. *Materiales*

- Internet.
- Computadora.
- Impresora.
- Flash memory.
- Cámara Fotográfica.
- Material de escritorio

### 5.2. *Métodos*

- **Científico:** El método científico fue utilizado durante toda la investigación permitiendo tener un procedimiento ordenado y lógico continuo, investigando las opiniones de las principal autoridad del Hospital, en especial del director médico así como también de las personas jubiladas que reciben atención médica dentro de esta casa de salud; empleándose para producir conocimientos, comparando su expectativa y lo real de la atención médica.
- **Deductivo:** Permitió analizar las generalidades del servicio de salud y las leyes que involucran el servicio de atención médica a los Jubilados, realizando de esta forma la recolección de los datos acorde al tema, de autores expertos, la normativa pertinente , reflejando resultados que permitieron realizar un análisis cuantitativo y cualitativo.
- **Inductivo:** Fue utilizado para la presentación de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas, realizando la discusión bajo el cumplimiento de los objetivos planteados. Además permitió plantear las conclusiones y recomendaciones.

- **Analítico Sintético:** El mismo que ayudo en la etapa de análisis de resultados el cual permitió que se realice un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a la población objetivo, a la par se analizó e interpreto los resultados cualitativos producto de entrevistas y grupo focal dando lugar a la discusión.

### 5.3. *Técnicas*

- **Encuestas: aplicada a la muestra de jubilados** Para realizar las encuestas se tuvo presente los objetivos específicos planteados en el proyecto de tesis, con una estructura de 24 preguntas cerradas con multi opción y 3 preguntas abiertas, dirigidas a los afiliados Jubilados del IEES – Loja, durante el primer semestre del 2016.
- **Entrevistas:** Las entrevistas mantuvieron una estructura de diez preguntas relacionadas a los objetivos de la investigación y fueron dirigidas a los directivos del Hospital del Día Central IEES- Loja, específicamente al Director Administrativo, al Director Médico, y a la Coordinadora de Enfermeras, el tiempo de duración de cada una de ellas fue de 10 minutos aproximadamente.

Una vez realizadas todas las encuestas y las entrevistas necesarias, se procedió a tabular y a procesar los resultados utilizando el método Serqual.

### 5.4. *Población Muestra*

De acuerdo a informes del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de Loja, la situación prestaciones por jubilación en el primer semestre del año 2016 se encuentra integrada por Jubilaciones por invalidez con 65 personas y Jubilación

ordinaria por vejez con 858 personas, teniendo como resultado una población universo de 923 personas, al aplicar la fórmula de la muestra a esta población dio como resultado 272 jubilados a ser encuestados dentro del Hospital del Día Central IESS-Loja.

A continuación la fórmula y cálculo de la muestra.

**Fórmula:**

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

En donde:

**n** = El tamaño de la muestra.

**N** = El tamaño de la población. (923)

**Z** = Niveles de confianza del 95% = 1,96

**P** = Probabilidad de que el evento ocurra (0,5)

**Q** = Probabilidad de que el evento no ocurra (0,5)

**e** = Margen de error 5% (0,05)

$$n = \frac{(196)^2 * 0,5 * 0,5 * 923}{(923 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 272$$

## 6. RESULTADOS

A continuación se detallan los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de usuarios jubilados que acuden por atención médica al hospital del día central IESS – Loja, para esto se utilizó la metodología Servqual, que considera conjuntamente la percepción y las expectativas del servicio de salud recibida en las diferentes áreas. Los resultados de la aplicación de las 272 encuestas, se encuentra dividida en dos partes fundamentales como es la expectativa y la percepción de los usuarios jubilados seleccionados como población objetivo para este estudio.

### 6.1. *Identificar la demanda de los servicios que reciben los jubilados en el Hospital del Día Central IESS-Loja.*

Mediante las encuestas realizadas se logra identificar que el mayor porcentaje de la demanda de los servicios brindados por el Hospital del Día Central IESS-Loja, es de género femenino con 57,72% es decir 157 personas, en tanto que el género masculino acude el 42,28% de la población objetivo es decir 115 usuarios.

**Tabla 6. Género de Población Objetivo**

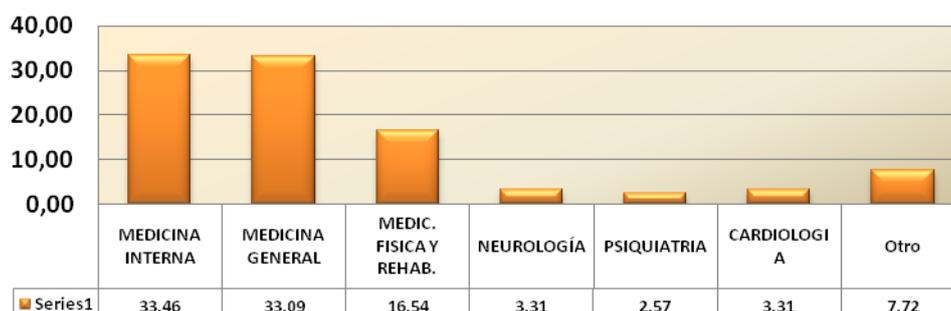
Género		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	157	57,72
Masculino	115	42,28
Total	272	100,00

Fuente: Encuestas aplicadas.  
Elaboración: Matute Cevallos, Adriana.

**Departamentos médicos con mayor demanda por parte de la población jubilada:** Se identifica a los departamentos de Medicina Interna y Medicina General con mayor demanda con un 33,46% y 33,09% respectivamente seguido de Medicina

física y rehabilitación siendo esta también una de las áreas en las que los usuarios jubilados concurren con mayor frecuencia.

Otras de las áreas que igualmente están siendo usadas por esta población son Neurología, Psiquiatría y Cardiología en un menor porcentaje, y en otras como Gastroenterología, Cirugía General.



**Figura: Nro1. Demanda de Departamentos Médica por parte del usuario jubilado.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

## **6.2. *Determinar la satisfacción de los jubilados mediante la aplicación del método Servqual.***

La aplicación de la metodología Servqual, toma en cuenta simultáneamente la percepción y las expectativas del servicio de salud recibido por los usuarios jubilados, este método permite presentar resultados de satisfacción o insatisfacción en cada uno de las cinco dimensiones evaluadas, así como específicamente en qué servicio del Hospital del Día Central IESS-Loja.

### **6.2.1. *Resultados Dimensión Nro.1***

- **Elementos Tangibles**

Los resultados de esta dimensión dan a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a los **elementos tangibles** que se presentan durante la prestación del servicio de atención en salud en el Hospital del Día Central IESS-Loja.

De forma detallada, fue evaluada esta dimensión considerando aspectos como: Instalaciones físicas, Higiene, Presentación personal de profesionales, Nivel de tecnología de los equipos médicos de diagnóstico y tratamiento y Cantidad de camillas, camas y sillas existentes en el Hospital del Día Central IESS-Loja.

Con relación a las **Instalaciones físicas**, la mayor parte de la población jubilada, es el 44,12% está satisfecha con los elementos físicos, en tanto que el 32,72% de la población se encuentra muy satisfecha, y el 19,85% se encuentra muy insatisfecha.

Aproximadamente el 35,29% de la población jubilada tienen un nivel de satisfacción alto por ende dentro de esta dimensión a lo que se refiere instalaciones físicas se ha realizado un adecuado trabajo.

**Presentación e higiene de los consultorios;** el nivel máximo de satisfacción de los usuarios jubilados que fueron atendidos en los distintos consultorios, es del 70,96% siendo su nivel de satisfacción igual a su expectativa frente a su percepción, mientras que el 20,59% de los usuarios jubilados expresan estar muy satisfechos es decir su expectativa supero su percepción , siendo este punto uno de los que mayor satisfacción causa a los usuarios jubilados dentro de lo que a elementos tangibles se refiere. De esta manera deja con muy mínimo porcentaje la insatisfacción.

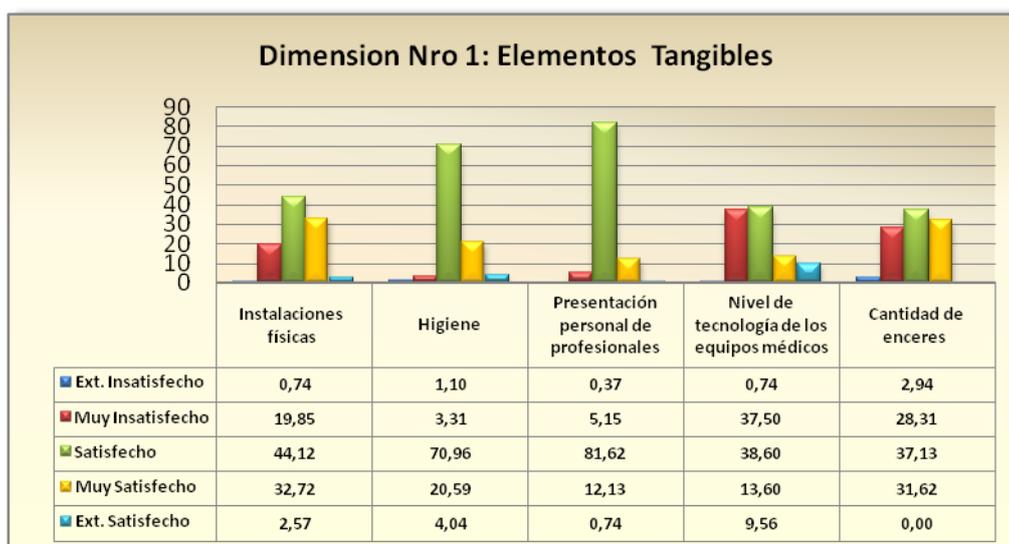
Con relación a la **Presencia del personal que labora en la institución como es la Pulcritud e Identificativos;** más de la mitad es decir el 81,62% de los encuestados manifestó satisfacción con este aspecto, y aproximadamente el 12,13% está muy satisfecho con las condiciones de uniformes e identificativos que el personal debe usar dentro de la institución; este sería el punto que más satisfacción provocó en la población objetivo.

Estos dos puntos como son: **presentación e higiene de los consultorios** y la **presentación como es la pulcritud e identificativos del personal que labora en la institución,** son los puntos que mayor porcentaje de satisfacción representan dentro de esta dimensión.

Al referirnos al **Nivel de tecnología de los equipos médicos para diagnóstico o tratamientos,** la población encuestada da a conocer que el 0,74% está extremadamente insatisfecha, y el 37,50% se encuentra muy insatisfecha en cuanto a la tecnología de los equipos médicos, mientras que el 38,60% de esta población se encuentra satisfecha; y tomando en consideración los puntos restantes de satisfacción se puede concluir que el mayor porcentaje de la población está satisfecha con la tecnología que tiene el Hospital del Día, pues es considerada como básica y de igual manera un porcentaje considerable

establece que se debería implementarse nuevos equipos que satisfagan las necesidades que requieren los usuarios jubilados.

Dentro del Hospital del Día Central IESS-Loja, se ofrece determinada **Cantidad de enseres como camillas, camas y sillas**, al respecto los usuarios expresan; que el 37,13% de los encuestados se encuentran satisfechos con la cantidad de enseres existentes en el hospital, en tanto el 31,62% se encuentran muy satisfechos en este punto siendo esto una ventaja para que los elementos tangibles tengan como resultado la satisfacción de los usuarios jubilados.



**Figura Nro2. Dimensión Nro.1: Elementos Tangibles.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

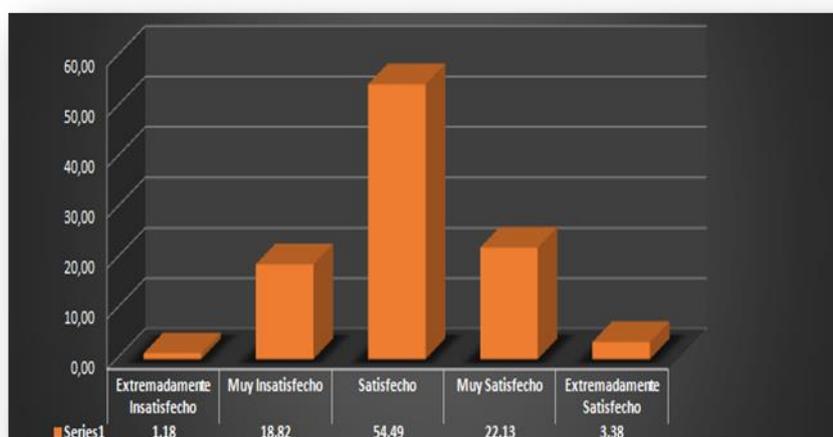
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

Dentro de esta misma dimensión se analizó de forma general el nivel de satisfacción en donde se puede observar que el 54,49%, se encuentran satisfechos con los elementos tangibles que se hallan en el Hospital.

Así también se observa que 25.51% de los usuarios jubilados están entre muy satisfechos y extremadamente satisfechos con los elementos tangibles, en especial con

la higiene del hospital y sus consultorios, además de la presentación de las personas que laboran en esta casa de salud; siendo estos los puntos más sobresalientes dentro de esta dimensión.

En comparación con el rango de insatisfacción en donde un mínimo 20% de personas se encuentra entre el nivel de muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho; este es un porcentaje muy pequeño de insatisfacción.



**Figura Nro3. Resultados generales, dimensión Nro.1: Elementos Tangible.**  
**Fuente:** Encuestas aplicadas.  
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

### 6.2.2. Resultado Dimensión Nro2

- **Confiabilidad**

En la dimensión **Confiabilidad** se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente al desempeño confiable y preciso, y la habilidad para prestar el servicio en forma acertada y cuidadosa.

Esta dimensión se evaluó mediante particularidades específicas como son: Entrega de turnos para citas médicas, además se tomó en cuenta el servicio de Call Center, cumplimiento en la prestación de los servicios programados tomando en cuenta horarios

y fechas, elaboración de registros médicos sin errores por parte del personal médico, auscultación médica y la explicación que el médico realiza al usuario jubilado.

Uno de los aspectos de gran importancia evaluados en esta dimensión es la **Entrega de turnos para citas médica**; pues este es considerado un punto importante por parte de esta población, teniendo de esta forma como resultado en mayor porcentaje el 84,56% de la población en el rango de extremadamente insatisfecho y muy insatisfecho, para los rangos de satisfacción las encuestas dan como resultado que el 15,43% de la población está dentro de algún nivel de satisfacción. Observando que los usuarios jubilados se encuentran insatisfechos del servicio de entrega de turnos, los mismos que dan a conocer que al acercarse directamente al médico para solicitar un turno, estos no tiene dentro de su agenda turnos especiales tomando solamente los que se encuentran agendados previamente.

También se tomo en cuenta la adquisición de turnos para las citas médicas mediante el **Call Center**; en donde el mayor porcentaje se inclina hacia la insatisfacción con un 86,03% de la población encuestada, mientras que el 13,97% de los usuarios considera estar dentro de los rangos de satisfacción con el servicio brindado. Por cuanto los usuarios expresan que deberían tener turnos específicos dentro de las agendas, además de no ser tratados como un afiliado activo pues estos ya terminaron con su periodo de aportaciones, y no se está tomando en cuenta la vulnerabilidad de esta población.

Con referencia al **Cumplimiento de las fechas y horarios que se asignan para citas médicas y exámenes**; este alcanzó el 36,4% entre extrema insatisfacción y muy insatisfecho, generando que el mayor porcentaje se dirija a la satisfacción con un 38,24% de la misma; deduciendo de esta manera que al ser satisfactorio el

cumplimiento de fechas los usuarios jubilados tienen una expectativa igual a la percepción obtenida por tal razón no hay cambio para la misma.

Mientras que el 25,37% se encuentra dividida en el rango de muy satisfecho y extremada satisfecho.

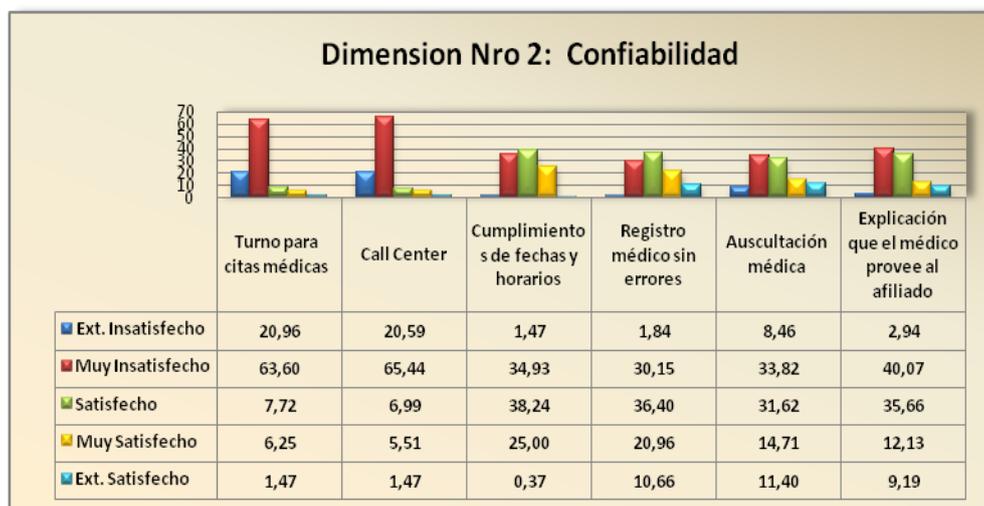
La satisfacción de los usuarios en lo referente al **Énfasis del profesional al realizar el registro médico sin errores**; este punto es el que mayor satisfacción presenta dentro de esta dimensión, alcanzando el 36,40% de satisfacción, este se unifica con el 31,62% de los usuarios que se encuentran entre muy satisfechos y extremadamente satisfechos. Y solamente el 31,99% de insatisfacción, el cual comparado a la satisfacción es muy bajo.

Los resultados obtenidos al calificar la **Auscultación médica**; 42,28% de la población objetivo están en el rango de insatisfacción de este servicio, mientras que el 31,62% se encuentra satisfecho con la auscultación que se le realizo y el 26,11% se encuentran entre el rango de muy satisfactorio y extremadamente satisfactorio; es decir un porcentaje considerable considera que la auscultación medica no se realiza correctamente.

Los usuarios jubilados dan a conocer que al recibir la **Explicación que el médico provee al afiliado**; el 35,66% se encuentran satisfechos con la misma, en tanto el 21,32% se encuentran más que satisfechos; y solamente el 43,01% tiene algún grado de insatisfacción, es decir los usuarios jubilados se encuentran divididos igualitariamente entre la satisfacción y la insatisfacción de tal servicio.

Para concluir, los mayores valores de insatisfacción se encuentran en la entrega de turnos para citas médicas así como también en el servicio de call center, con menor

porcentaje pero aun significativo esta la insatisfacción en la auscultación medica y la explicación que el médico provee a los usuarios jubilados.

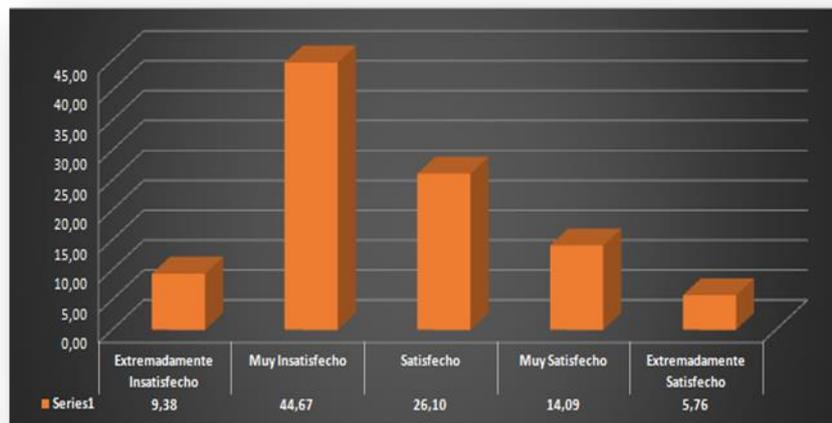


**Figura Nro4.Dimensión Nro.2: Confiabilidad.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

Al analizar los resultados de forma general se puede observar que; el mayor porcentaje alcanzando se encuentra en el rango de la insatisfacción en donde el 9,38% está extremadamente insatisfecho, en tanto que el 44,67%, se encuentra en el rango de muy insatisfactorio; mientras que el 26,10% de la población encuestada se halla satisfecha es decir sin cambio en lo que fue su expectativa en comparación a su experiencia, y el 19,85 se encuentra en el rango de muy satisfactorio y extremadamente satisfactorio en donde su percepción es mejor a lo que ellos pensaban .



**Figura Nro5. Resultados generales, dimensión Nro. 2: Confiabilidad**  
**Fuente:** Encuestas aplicadas.  
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

### 6.2.3. Resultados Dimensión Nro. 3.

- **Capacidad de Respuesta.**

En la dimensión **Capacidad de Respuesta** se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prontitud y espíritu servicial demostrado en El Hospital del Día Central IESS-Loja para la atención en salud, así como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Esta dimensión se evaluó mediante diferentes condiciones específicas, como fueron: Tiempo de espera para los servicios, este se dividió en dos por cuanto en esta casa de salud se genera en primera instancia el chequeo de signos vitales en el área de enfermería para luego proceder a tener un segundo tiempo de espera que será ya la consulta médica, agilidad del personal para la atención pronta, cooperación entre funcionarios y los especialistas requeridos por la población objetivo.

En relación con cada uno de los atributos valorados en esta dimensión, se relaciona el **Tiempo de espera** que tiene el usuario desde que llega al Hospital del Día Central

IESS-Loja hasta el momento que se toma los **signos vitales** en enfermería y la posterior espera desde que se toma los signos vitales hasta el **chequeo médico** que se realiza ya dentro del consultorio médico.

En este punto se puede observar que en el parámetro de satisfacción se encuentra de la siguiente forma; dentro del **Tiempo de espera para la toma de signos vitales**; podemos observar que el 40,44% de los usuarios se encuentran en un rango de insatisfacción, mientras que el 59,56% de la población objetivo encuestada se encuentra entre satisfechos, muy satisfechos y extremadamente satisfecho, además de esto se dio a conocer el tiempo considerable de espera el cual para los usuarios sería un tiempo máximo de 30 minutos para tomar con mayor exactitud los signos vitales.

**Tabla 7. Tiempo de espera considerable para la toma de signos vitales.**

<b>Tiempo de espera considerable para toma de signos vitales</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>15 - 20 min</b>	17	6,25
<b>21 - 25 min</b>	63	23,16
<b>26 - 30 min</b>	192	70,59
<b>TOTAL</b>	272	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

Al referirnos a la satisfacción del **Tiempo de espera para la consulta médica**; el 74,26% de la población encuestada está insatisfecha mientras que el 25,74% de la población está satisfecha con el tiempo de espera para la consulta médica. Es decir es el mayor porcentaje de los usuarios jubilados se encuentran insatisfechos de este tiempo de espera, y dan a conocer que el tiempo considerable de espera para ingresar a la **cita médica** luego de la toma de signos vitales es de entre 15 a 20 minutos por cuanto el primer tiempo de espera ya en si es prolongado.

**Tabla 8. Tiempo de espera considerable para cita médica**

Tiempo de espera considerable para cita médica		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
15 - 20 min	159	58,46
21 - 25 min	85	31,25
26 - 30 min	28	10,29
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

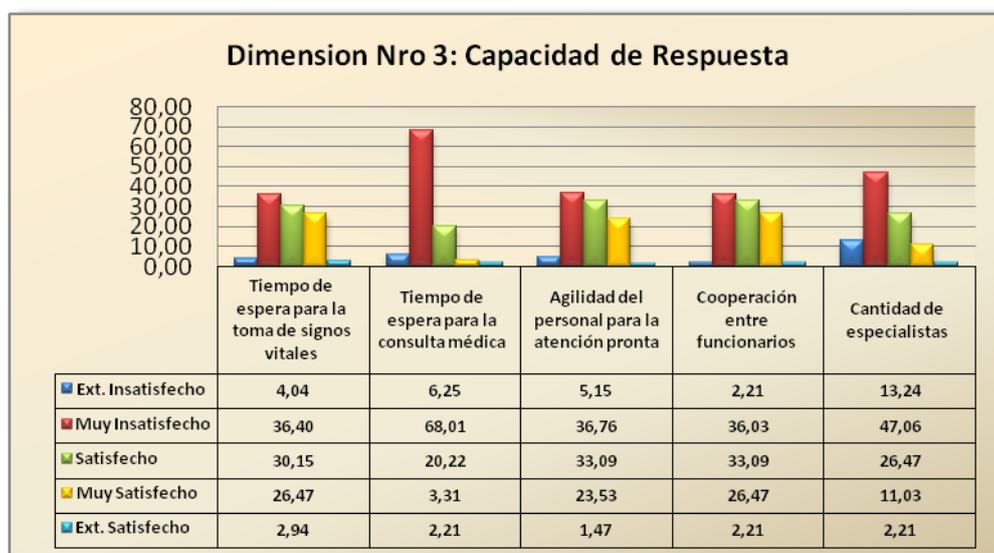
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

Otros aspectos de gran importancia evaluados en esta dimensión es la **Disposición por parte de los funcionarios para agilizar su trabajo con el fin de atender a los usuarios en el menor tiempo posible**; y además la **Apropiada cooperación entre funcionarios del Hospital para responder a las necesidades del usuario jubilado**; presentando en el primer punto niveles de satisfacción del 58,09%, dividido en los diferentes rangos presentados; y 41,91% de los usuarios se encuentran dentro de algún grado de insatisfacción dentro del tiempo que usan los funcionarios, es decir aquí las opiniones de la población objetivo está dividida casi igualitariamente.

En cuanto a la cooperación que existe entre funcionarios para responder a las necesidades del usuario se determina que el 28,68% de la población se encuentran entre el rango de muy satisfecho y extremadamente satisfecho; en tanto que el 33,09% reacciona con satisfacción moderada; dando por concluido que están satisfechos con este servicio.

**Especialistas que la población objetivo requiere**; dentro del Hospital el 13,24% está extremadamente insatisfecho, y el 47,06% muy insatisfecho, es decir menos del 40% se encuentran satisfechos con este servicio. Por tal razón dentro de la encuesta piden que se aumente el número de especialistas.

Los parámetros en donde se encuentra con mayor insatisfacción son; el tiempo de espera para las citas médicas, los especialistas que se requieren que según opiniones de los usuarios no existen los suficientes y como tercer lugar con un considerable porcentaje de insatisfacción tenemos la disposición por parte de los funcionarios para agilizar su trabajo con el fin de atender a los usuarios con el menor tiempo posible y la cantidad de especialistas existentes dentro del Hospital del día.

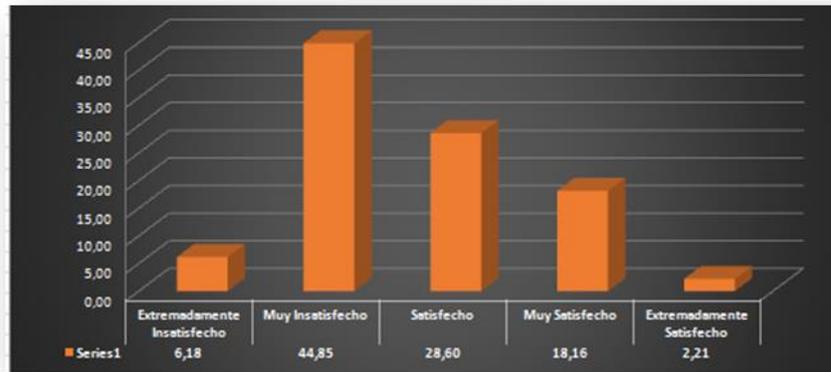


**Figura Nro6. Dimensión Nro.3: Capacidad de respuesta.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

De igual forma se realiza el análisis de los resultados de manera general, detallados en la Figura Nro7, en la cual se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios jubilados encuestados con relación a la **Capacidad de Respuesta** en la prestación del servicio de atención en salud en el Hospital del día central IESS-Loja alcanza una satisfacción del 28,60% mientras que un 18,16% se encuentra en el parámetro de muy satisfecho dando un total de 46.76%, la insatisfacción en esta dimensión alcanzo el 50,66%, en cuanto a la insatisfacción podemos observar que se encuentra con un valor mucho más alto como es el 44, 85% de muy insatisfecho y el 6,18 de extremadamente insatisfecho,



**Figura Nro7. Calificación General de la Dimensión Nro3. Capacidad de Respuesta.**  
**Fuente:** Datos de encuestas aplicadas.  
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana

#### **6.2.4. Resultados Dimensión Nro4;**

- **Seguridad**

En la dimensión de **Seguridad** se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente al conocimiento y atención mostrados por el personal de salud durante la prestación del servicio. Se trata de identificar la perspectiva del usuario en relación con el profesionalismo de las personas que laboran en esta casa de salud.

La dimensión Seguridad fue valorada mediante diferentes condiciones específicas como son: las soluciones dadas por parte del personal que labora en esta casa de salud, efecto de los medicamentos suministrados, medicamentos adecuados y su stock en farmacia, seguimiento médico por parte del profesional a los diagnósticos médicos que se da al usuario jubilado, conocimiento demostrado por los profesionales para responder preguntas de los usuarios jubilados en lo que se refiere a enfermedades, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.

Al referirnos a las **Soluciones que da el personal médico y otros empleados a las necesidades de salud por parte de los jubilados;** podemos observar que el 70,59%

tiene algún grado de satisfacción, mientras que tan solo el 29.41% se encuentran dentro del rango de insatisfacción. Es decir las soluciones que brinda el personal son eficientes, apropiadas y oportunas, en relación a las necesidades que tienen la población objetivo.

Para el caso de **Suministro de medicamentos y si estos causan efecto positivo en la salud**; al indagar sobre este particular se observa resultados, dentro del rango de insatisfacción del 52,57% dando a conocer que estas medicinas no tiene el efecto positivo que los usuarios esperan, y en tanto que en el nivel de satisfacción se registra el 23.53% y tan solo el 21,69% estuvo muy satisfecho con las medicinas que se le recetaron y el efecto positivo que causa en su salud y por ultimo un porcentaje mínimo que es el 2,21% se encuentra extremadamente satisfecho con los medicamentos que recibieron.

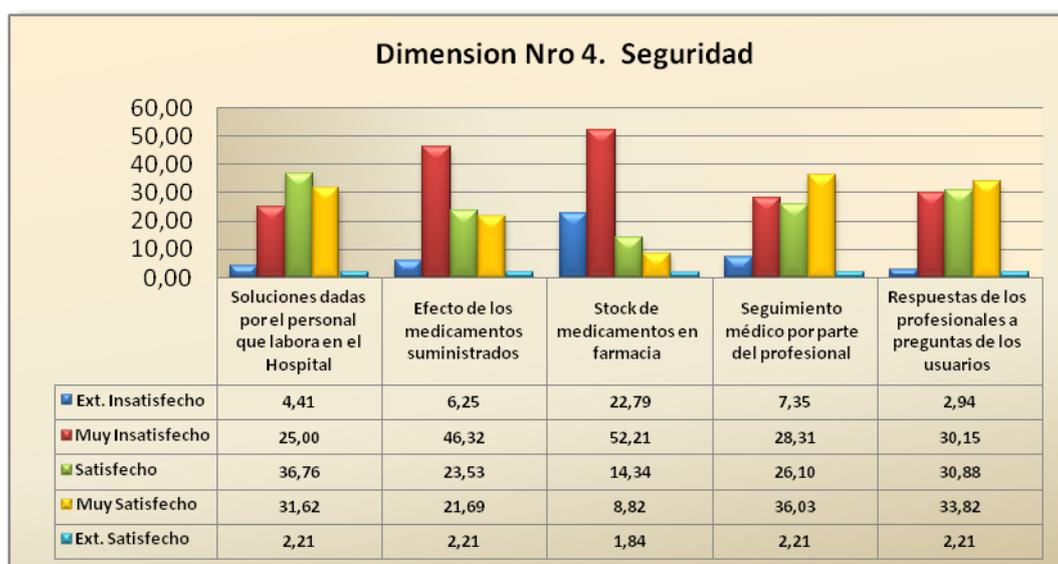
Al observar los resultados del parámetro, **Creen que la farmacia cuenta con las medicinas que realmente requiere para solucionar su necesidad en salud**; se presenta que el 22.79% está extremadamente insatisfecho, el un 52,21% se encuentra muy insatisfecho dejando de esta forma tan solo el 25% de la población encuestada con algún grado de satisfacción. Por ende los usuarios jubilados consideran que las medicinas existentes en la farmacia de esta casa de salud no son las adecuadas para solucionar su malestar, además de ser este el punto mas insatisfactorio dentro de esta dimensión.

Al preguntar si **el médico dio seguimiento a su estado de salud**; se encontró que el 35,66 % de los usuarios están dentro de los rangos de insatisfacción, mientras que el 26,10% de la población encuestada está satisfecho y el 38,24% se encuentran entre muy insatisfechos y extremadamente insatisfechos, por esta razón dan a conocer que los médicos sí dan seguimiento a los pacientes pero cuando estos pierden su cita médica por

razones externas, les resulta muy difícil retomar la cita médica y mucho mas con el mismo especialista.

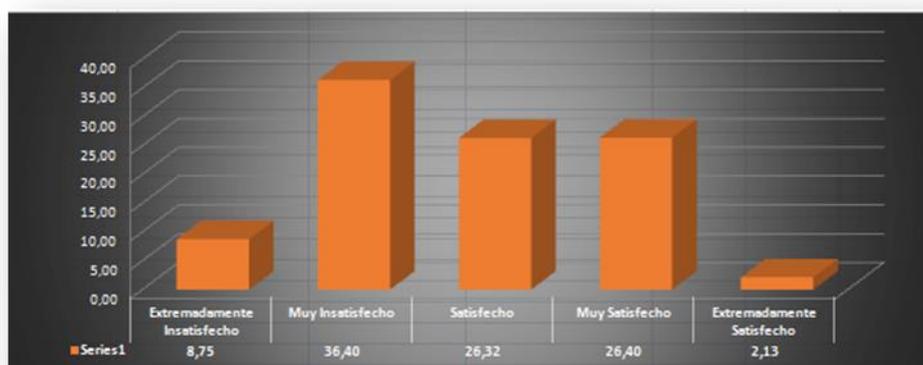
Tomando en cuenta la satisfacción general al referirse a la **Respuesta del personal del hospital ante sus inquietudes y preguntas**; se encontró que sobrepasa el 50%, es decir tiene el 66.91% en algún grado de satisfacción, mientras que la insatisfacción se encuentra en el 33,09% siendo ésta muy reducida, por lo tanto la respuesta del personal a las inquietudes de la población objetivo es satisfactoria, y oportuna cuando estos necesitan encontrar respuesta a dudas en cuanto al proceso o cualquier otra inquietud que estos tengan.

Se puede concluir que dentro de esta dimensión se encuentran dos puntos con una insatisfacción considerable como son; en primer lugar si la farmacia cuenta con los medicamentos que los usuarios jubilados requieren para solucionar su necesidad en salud y como segundo lugar si estos medicamentos que se ofrecen y suministrados dentro de esta casa de salud causan efecto positivo en la salud de la población objetivo. Estos son los dos puntos que la insatisfacción es evidente dentro de los encuestados.



**Figura Nro8. Dimensión Nro.4 Seguridad**  
**Fuente:** Encuestas aplicadas.  
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

De manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la figura Nro. 9, en donde se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios jubilados encuestados con relación a la **Seguridad** en la prestación de la atención médica en el Hospital del día central IESS-Loja alcanzando un 26,32% en el rango de satisfacción, mientras que en el rango de muy satisfactorio y extremadamente satisfactorio se encuentra el 28,53%, divididos entre el 26,40% y el 2,13% respectivamente, existiendo en esta dimensión una satisfacción elevada, finalmente en el rango de insatisfacción se encontró que el 45,15% de la población jubilada se siente insatisfecha dividida entre el 8,75% y el 36,40%.



**Figura Nro9. Calificación General de la Dimensión Nro4. Seguridad.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

#### **6.2.5. Resultados Dimensión Nro. 5;**

- **Calidez**

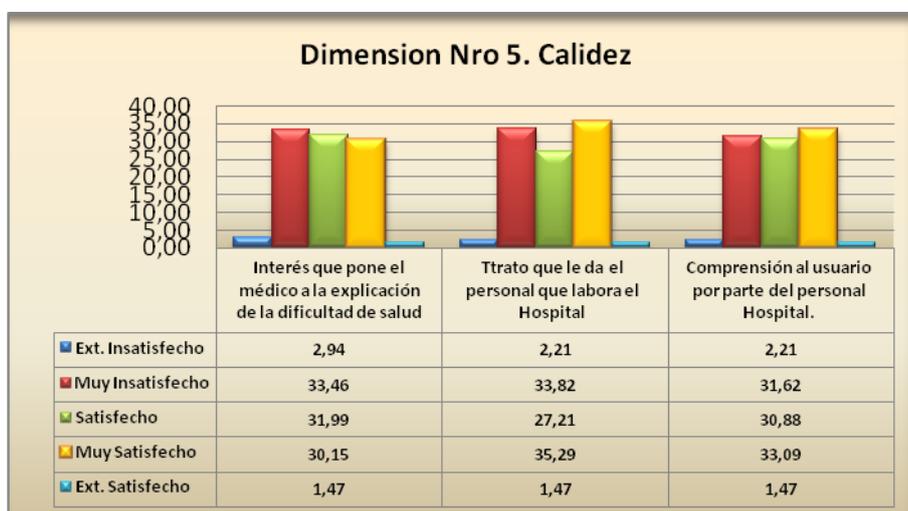
En la dimensión de **Calidez** se buscó identificar la satisfacción del usuario en relación con el grado de satisfacción con la atención individualizada que se ofrece, el interés que pone el médico a la explicación de la dificultad de salud que tiene el usuario, el trato que le da el personal que labora el Hospital y la comprensión dada al usuario por parte de quienes le brindaron la atención dentro del Hospital.

Un primer elemento que se considera fundamental para establecer una relación de Calidez entre el médico y el usuario es el **Interés que el médico da a la explicación que el usuario expresa acerca de su dificultad de salud**; este primer momento de contacto con los usuarios es el más importante pues aquí inicia una consulta médica de calidad y calidez, alcanzando niveles de satisfacción en los rangos de extremadamente satisfactorio y muy satisfactorio con un total del 31,62%, en tanto la satisfacción sin cambio a lo percibido se encuentra en el 31,99%, y finalmente los rangos de muy insatisfactorio esta en el 33,46% y extremadamente insatisfactorio se encuentra en 2,94% . .

Otro de los puntos que se consideró importante tomar en cuenta es el Trato que brindan a los usuarios los diferentes profesionales de salud, auxiliares, personal administrativo y otros profesionales; las calificaciones correspondientes a la satisfacción del usuario con el trato recibido en el Hospital durante la atención, correspondieron a porcentajes altos, dentro de la escala de satisfacción es decir el 36.76%, se encuentran dentro del rango de muy satisfecho y extremadamente satisfecho, dando de esta manera un total para la satisfacción del 27,21%, mientras que el 36,03% de los encuestados se encuentran en el rango de muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho,

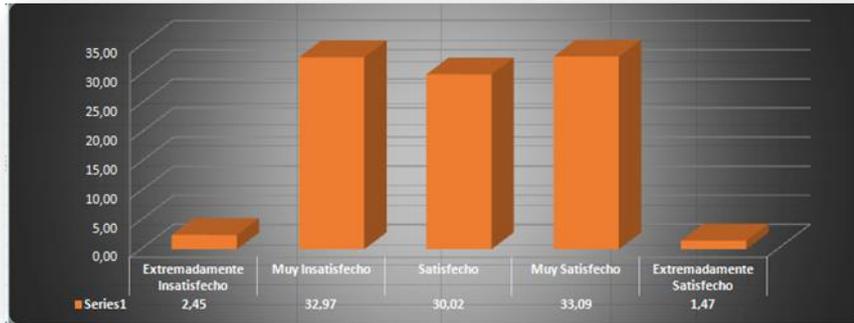
Por otra parte, al consultar a los usuarios sobre **la comprensión de los empleados frente a sus necesidades y sentimientos**; dan a conocer que la satisfacción general fue medianamente buena ya que el 34,56%, también se obtuvo un porcentaje significativo de respuestas en niveles de insatisfacción dando como resultado general 33.83%, dejando una satisfacción sin cambio a la expectativa inicial del 31,62% .

Concluyendo así que dentro de esta dimensión el mayor porcentaje de insatisfacción es del 36,03% el cual es muy bajo por ende dentro de esta dimensión es satisfactoria para la población objetivo.



**Figura Nro10. Dimensión Nro.5 Calidez.**  
**Fuente:** Encuestas aplicadas.  
**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

De manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la Figura Nro. 11, en la cual se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la Calidez y en general con el trato dado por las personas involucradas en la prestación de la atención en salud en el Hospital del día central IESS-Loja alcanza un 30,02% de satisfacción, en tanto que dentro de los rangos de muy satisfecho y extremadamente satisfecho se encuentra el 34,56% de la población y dentro de los parámetros de muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho encontramos 35,42% de los usuarios jubilados.



**Figura Nro11. Calificación General de la Dimensión Nro5. Calidez.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

### ***6.2.6. Calificación general e identificación de la satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del Día Central IESS-Loja.***

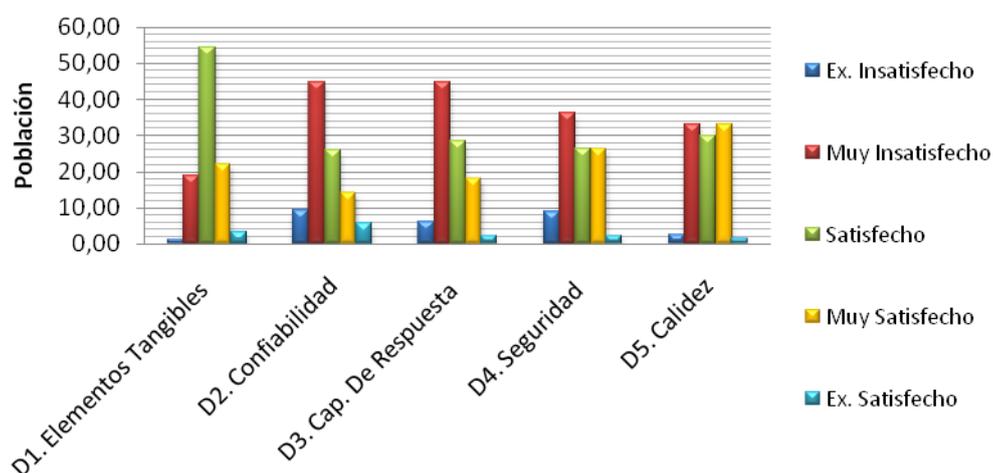
Para determinar el nivel de satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS-Loja; y lograr el cumplimiento de uno de los objetivos se midió y se analizó bajo el método Servqual, las expectativas y las percepciones de los usuarios jubilados en relación con el servicio brindado, de esta forma se puede obtener la calificación final y el nivel de satisfacción sobre la atención en salud del Hospital del día central IESS-Loja.

Para esto se tomó en cuenta las calificaciones generales de cada dimensión obteniendo de esta manera los resultados generales de la satisfacción de los usuarios jubilados ante la atención médica recibida.

Los resultados del estudio, mediante la aplicación del modelo Servqual indican, que el nivel de satisfacción de la atención en salud del Hospital del día central IESS-Loja, según la perspectiva de los usuarios encuestados, se observa que dentro de las 5 diferentes dimensiones la que mayor porcentaje obtiene en la dimensión Nro. 1. Elementos Tangibles que obtiene el 54,49% de satisfacción por parte de los usuarios

jubilados, considerando que su satisfacción ha sido constante es decir no ha cambiado su expectativa ante su percepción.

Seguidamente se observa que dentro del rango de insatisfacción como es muy insatisfecho el mayor porcentaje se da en la dimensión Nro. 2 Confiabilidad y en la dimensión Nro.3 Capacidad de Respuesta teniendo el 44,67 y el 44,85 respectivamente, lo que da a conocer que estas dos dimensiones arrojan resultados en donde existe un grado considerable de insatisfacción por parte de los usuarios jubilados, de la misma forma se observa que dentro del rango de extremadamente insatisfactorio el mayor porcentaje se encuentra en la dimensión Nro.2 confiabilidad con el 9,38%; dimensión Nro.3 capacidad de respuesta con el 6,18% y finalmente la dimensión Nro.4 seguridad con el 8,75%, siendo estos los rangos y las dimensiones que obtienen mayor porcentaje de insatisfacción.



**Figura Nro12. Resultados generales de satisfacción.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas.

**Elaboración:** Matute Cevallos, Adriana.

Para identificar de mejor manera en qué dimensión se encuentra un mayor nivel de insatisfacción se desarrolló la siguiente tabla, en donde da a conocer el peso y la importancia que los usuarios dan a cada una de las dimensiones evaluadas.

La presente tabla está dividida en cuatro secciones, en la primera se encuentran las dimensiones estudiadas y las categorías con los valores de las calificaciones generales de cada dimensión, para los resultados se dividió en las tres secciones restantes que son, sección del total de rangos de insatisfacción, aquí serializó la sumatoria de las categorías, extremadamente insatisfactorio y muy insatisfactorio las mismas que se relacionan por cuanto se tiene algún grado de insatisfacción dentro del servicio recibido.

A continuación tenemos la sección de total de satisfacción en donde los valores no tienen ninguna relación o sumatoria con los rangos semejantes por ende éstos no tienen variación con los datos de la tabla.

Y como última sección se tiene el total de rangos de satisfacción donde constan todas las categorías de satisfacción, en donde se encuentra el extremadamente satisfactorio y Muy satisfactorio, esta categoría da a conocer el porcentaje de usuarios jubilados que refieren un mayor grado de satisfacción al esperado.

El estudio de la insatisfacción requiere tomar en consideración el total de las categorías de insatisfacción en donde se evidencia que la dimensión Nro.2 Confiabilidad se encuentra con un mayor nivel de insatisfacción; con el 54,04% seguido de la dimensión Nro.3 Capacidad de Respuesta el mismo que se encuentra con 51,03% de insatisfacción.

**Tabla 9. Calificación general de las dimensiones según modelo Servqual**

Nivel de Satisfacción	D1. Elementos Tangibles	D2. Confiabilidad	D3. Cap. de Respuesta	D4. Seguridad	D5. Calidez	Promedio
Ex. Insatisfecho	1,18	9,38	6,18	8,75	2,45	5,59
Muy Insatisfecho	18,82	44,67	44,85	36,40	32,97	35,54
Satisfecho	54,49	26,10	28,60	26,32	30,02	33,11
Muy Satisfecho	22,13	14,09	18,16	26,40	33,09	22,77
Ex. Satisfecho	3,38	5,76	2,21	2,13	1,47	2,99
<b>Total</b>	100,00	100,00	100	100	100	100,00

<b>Total Rango Insatisfacción</b>	20,00 %	<b>54,04 %</b>	<b>51,03 %</b>	45,15 %	35,42 %
-----------------------------------	---------	----------------	----------------	---------	---------

<b>Total Satisfacción</b>	<b>54,49 %</b>	26,10 %	28,60 %	26,32 %	30,02 %
---------------------------	----------------	---------	---------	---------	---------

<b>Total Rango Satisfacción</b>	25,51 %	19,85 %	20,37 %	28,53 %	<b>34,56 %</b>
---------------------------------	---------	---------	---------	---------	----------------

Fuente: Encuestas

Elaboración: Matute Cevallos, Adriana I.

### **6.3. Propuesta para el mejoramiento de la atención médica a los jubilados por parte del Hospital del Día Central IESS-Loja**

#### **6.3.1. Introducción**

Los resultados obtenidos en las encuestas en relación a la satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del Día Central IESS- Loja, periodo 2016; son un medio de verificación y evaluación de los estándares del proceso de atención que se está realizando en esta casa de salud, el mismo que permite realizar una propuesta de un plan de mejoramiento en la atención, en base a las debilidades presentadas en las cinco dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción.

Para realizar una propuesta de mejora se toma como referencia los resultados detallados de las cinco dimensiones del método Servqual, el mismo que para su

obtención se lo realizó a través de encuestas aplicadas a los usuarios jubilados que se atienden en el Hospital del día central IESS- Loja.

Es así que la propuesta va encaminada a tratar de dar alternativas que resuelvan los aspectos en los que la población jubilada se encuentre más insatisfecha como son la poca confiabilidad en la toma de turnos y el servicio de call center, además de la capacidad de repuesta durante los tiempos de espera.

### **6.3.2. Problemática**

Como resultado de las encuestas realizadas a usuarios jubilados se obtuvo lo siguiente; Dimensión Nro.2 Confiabilidad y Dimensión Nro.3 Capacidad de Respuesta, tienen el mayor porcentaje de insatisfacción.

Al analizar cada uno de los valores específicos se observa que los servicios que mayor insatisfacción causa a los usuarios jubilados son:

**Dimensión Nro.2; Confiabilidad;** el mayor porcentaje de insatisfacción se encuentra al tomar los turnos mediante Call Center en donde el 65% de la población objetivo se encuentra muy insatisfecha y el 21% se encuentra extremadamente insatisfecho ante este servicio. En la misma dimensión da a conocer que la entrega de turnos tiene una extrema insatisfacción en el 21% de la población; mientras que el 64% se encuentra muy insatisfecho.

**Dimensión Nro. 3; Capacidad de Respuesta** da a conocer que el tiempo de espera entre la toma de signos y la consulta médica es el momento de menor agrado de los pacientes jubilados, teniendo como consecuencia que el 68.01% de la población se encuentra muy insatisfecho y el 6.25% se encuentra extremadamente insatisfecho.

Además el 13% de los encuestados se encuentran insatisfechos con los pocos especialistas que laboran en el Hospital del día central IESS- Loja, pero por la categoría del hospital no se puede abastecer de más especialistas.

### ***6.3.3. Justificación de la propuesta***

La formulación de esta propuesta deberá responder a las causas fundamentales que afectan los resultados de satisfacción, para lo cual se deberá fortalecer los aspectos que no permiten lograr la satisfacción de los jubilados frente a la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS- Loja.

### ***6.3.4. Objetivos de la propuesta***

#### ***6.3.4.1. Objetivo General***

Mejorar la satisfacción de los jubilados que se atienden en el Hospital del día central IESS-Loja

#### ***6.3.4.2. Objetivos Específicos***

- Fortalecer la asignación de turnos a usuarios jubilados.
- Reducir los tiempos de espera para atención médica.
- Promover un sistema de información y atención personalizada a jubilados

### ***6.3.5. Estrategias para el cumplimiento de la Propuesta de mejora de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados.***

Para el cumplimiento de la propuesta se deberá implementar como política dentro del Hospital del día central IESS- Loja, las siguientes condiciones.

- Tener en reserva en el departamento de estadística así como también en la agenda de cada consultorio un número determinado de turnos diarios exclusivamente para jubilados los mismos que podrán ser obtenidos con mecanismos ya conocidos como

son previa cita, telefónica, vía internet, y adicional a éstos se puede implementar la obtención de los mismos directamente en la oficina de estadística, o en la ventanilla de información éstos podrán ser obtenidos personalmente o a través de otra persona previa la presentación del carnet de jubilación, además se podrá dar atención a jubilados directamente con el médico de turno pues en su agenda de pacientes existirá siempre un turno extra-especial dirigido a esta población, terminando de esta manera con las colas, y tiempos de espera prolongados.

- Que el área de enfermería establezca estándares de tiempos de espera en la atención de acuerdo a la urgencia de cada usuario afiliado y a cada servicio (no un tiempo general para todos los servicios), realizando un seguimiento de su cumplimiento de los mismos.
- Por ser las horas de la mañana el horario más concurrido se propone realizar charlas informativas diariamente de 5 a 10 minutos por la mañana y en la tarde con la participación de los miembros del equipo de salud y de los usuarios, además de la actualización de eventos por altavoz del Hospital del Día Central IESS-Loja, así como publicación en estafeta, lo que permitirá a los usuarios mantenerse informados de los horarios, programas, campañas, implementaciones, cambios entre otros.
- Realizar reuniones mensuales por parte del equipo de salud con el director de la unidad para el seguimiento y análisis de las fortalezas y debilidades institucionales y profesionales e ir realizando los correctivos oportunamente.

**Tabla 10. Estrategias de la Propuesta de mejora.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Beneficiarios</b>
<b>Turnos Extra- especial. (Tomados por usuarios jubilados o sus familiares previa presentación del carnet)</b>	Fortalecer la asignación de turnos a usuarios jubilados	Ventanilla de Información, oficina de Estadística y Médicos Generales y Especialistas	Usuarios jubilados
<b>Establecer estándares de tiempo de acurdo al área médica</b>	Reducir los tiempos de espera	Personal médico de cada área.	Afiliados activos y pensionistas
<b>Charlas informativas de 5 minutos en la mañana y por la tarde información por altavoz.</b>	Promover un sistema de información	Personal administrativo, médico y ventanilla de Información.	Afiliados, pensionistas y personas en general.
<b>Realizar reuniones mensuales entre el equipo de salud y el director de la unidad (realizar los correctivos oportunamente)</b>	Seguimiento y análisis de las fortalezas y debilidades Institucionales y profesionales.	Director administrativo, Director médico, Coordinadora de enfermeras y Jefe del departamento de Estadística.	Afiliados, pensionistas y personas en general.

Fuente y Elaboración: Matute Cevallos, Adriana I.

### ***6.3.6. Seguimiento a la propuesta de mejoramiento de la atención***

Por todo lo expuesto, se propone conformar un comité o comisión de seguimiento de la calidad de la atención que estaría integrado por personas democráticamente designadas por el equipo de salud, además de los usuarios o representantes de los mismos, además de pedir y permitir a estudiantes del año de titulación seguir con el estudio, de esta forma se daría seguimiento y se mejoraría la calidad de dichos servicios y la satisfacción de la población objetivo.

## 7. DISCUSIÓN

Se enfoca en determinar el nivel de satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS-Loja, mediante los objetivos específicos, resultados de los mismos y la revisión de la literatura como se describen a continuación:

### ***7.1. Identificar la demanda y los servicios que reciben los jubilados en el Hospital del día central IESS-Loja.***

*Los servicios se refieren a las actividades o trabajos realizados por un proveedor;* en la presente investigación es el Hospital del día central IESS-Loja, (Edison, 2005).

Para iniciar con la investigación fue preciso identificar la población objetivo, al realizar y aplicar las encuestas se determinó que el mayor porcentaje de la población que acude al Hospital del día central IESS-Loja es de género femenino.

De la misma forma dentro de los resultados de la encuesta se observa que la mayor demanda de servicios por parte de la población jubilada se da en el área de Medicina Interna y Medicina General y con un menor porcentaje en Medicina física y rehabilitación

Estos resultados se los puede corroborar con las estadísticas de producción del Hospital del día central IESS-Loja, en donde se da a conocer la demanda de los servicios por parte de la población jubilada, durante el primer semestre del año 2016, estas estadísticas fueron facilitadas por el departamento de Estadística de la institución.

Aquí se puede observar que los resultados obtenidos mediante encuesta tienen relación con los resultados que se dan por parte del departamento de Estadística, los

cuales fueron pedidos durante la entrevista que se realizó a los diferentes directivos de la institución; tal como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 11. Estadísticas de producción de los meses Enero – Julio de 2016.**

<b>I. E. S. S. DIRECCION DEL SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR</b>	
<b>PRODUCCION</b>	<b>( ENERO - JULIO )</b>
<b>AÑO</b>	<b>2016</b>
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>JUBILADOS</b>
CARDIOLOGIA	370
CIRUGIA GENERAL	416
MED.PERSONAL+CALIF.JUB	40
DERMATOLOGIA	324
GASTROENTEROLOGIA	238
GINECOLOGIA	298
ATENCION DOMICILIARIA	304
MEDIC. FISICA Y REHAB.	616
MEDICINA GENERAL	1.211
MEDICINA INTERNA	3.921
OBSTETRICIA	129
NEUROLOGIA	539
OFTALMOLOGIA	302
OTORRINOLARINGOLOGIA	326
PSICOLOGA CLINICA	62
PSIQUIATRIA	418
TRAUMATOLOGIA	384
<b>TOTAL</b>	<b>9.898</b>

Fuente: Departamento de Estadística del Hospital del Día Central IESS – Loja  
Elaboración: Matute Cevallos, Adriana I.

Mediante los resultados de las encuestas realizadas a la población estudiada sobresale incomodidades que los usuarios jubilados sienten, es decir sienten insatisfacción de determinados servicios que brinda el Hospital del día central IESS-Loja.

Uno de ellos es en el área de Medicina Interna; los médicos que atienden en estas áreas reciben pacientes tanto afiliados activos como jubilados, haciendo que su labor sea variable sin tomar en cuenta que éstos últimos son una población vulnerable.

De igual forma la población objetivo da a conocer que la auscultación médica dentro de las áreas más concurridas no es satisfactoria por cuanto al ver su avanzada edad, se los atiende con rapidez y sin tomar en cuenta aspectos o síntomas que ellos expresan dentro de la consulta médica, en cuanto a la explicación que les da el médico, así como los medicamentos existentes en esta casa de salud, o también el tiempo de espera en la toma de una cita médica, entre otros.

## **7.2. *Determinar la satisfacción de los jubilados mediante la aplicación del método Servqual.***

*Se puede definir la satisfacción como la respuesta evaluativa que el usuario da a un servicio y que implica elementos de carácter conceptual, afectivo y cognitivo propios de cada individuo, relacionados con la comparación entre un objetivo a alcanzarse y el resultado obtenido (Riveros J., 2007)*

Para determinar el nivel de satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS-Loja; y lograr el cumplimiento de este objetivo se analizó, inicialmente, una medición de las expectativas de los usuarios en relación con el servicio dado; para luego dar paso a la medición de la percepción frente al servicio recibido, y obtener de esta forma la calificación final del nivel de satisfacción sobre la atención en salud del Hospital del día central IESS-Loja.

En el análisis de los resultados individuales y generales de las expectativas y las percepciones sobre la atención médica recibida por los usuarios jubilados, y al aplicar el modelo Servqual, (C=E-P) se observa que la mayoría de los resultados presentan calificaciones muy favorables; pero al analizarlos conjuntamente esta percepción cambia existiendo dos dimensiones con un alto porcentaje de insatisfacción.

Las dimensiones identificadas que tienen los valores más altos de insatisfacción son; Dimensión Nro. 2 Confiabilidad y la Dimensión Nro. 3 Capacidad de Respuesta, pero no solamente en estas dimensiones se observa insatisfacción por parte de los usuarios jubilados, ya que al analizar más detenidamente existen puntos específicos en las dimensiones restantes que también tienen insatisfacción pero éstas se camuflan al realizar la valoración general de cada una de las ellas, para observar la valoración general de las diferentes dimensiones se puede verificar en la tabla 9. (Calificación general de las dimensiones según modelo Servqual.)

Aquí se constata que la dimensión de confiabilidad y capacidad de respuesta, son las dimensiones con un alto porcentaje de insatisfacción. Al analizarlas de forma individual se observa, que específicamente los usuarios se encuentran insatisfechos en la entrega de turnos, el call center, tiempo de espera y la falta de especialistas, además del trabajo de los funcionarios al atenderlos. Estos son los puntos específicos en donde los usuarios jubilados se encuentran insatisfechos.

Al realizar las entrevistas al personal del Hospital del día central IESS-Loja, se constata que no se ha realizado anteriormente esta clase de medición de satisfacción y mucho menos a esta población, por esta razón la presente investigación será de gran ayuda ya que se da a conocer que los usuarios jubilados necesitan de una atención diferenciada y especializada, pues esta población debería ser considerada vulnerable por ende se debería adecuar un área física exclusiva para la tercera edad, así como se evidencia actualmente en el área materno-infantil del Hospital. De esta forma la atención médica sería satisfactoria y esta población objetivo observaría que están siendo escuchados y tomados en cuenta dentro del servicio de atención médica de acuerdo a sus requerimientos diferenciados.

### **7.3. Propuesta de mejora de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados.**

La Constitución del Ecuador 2008 menciona en la sección séptima de salud en el artículo 32 que, *La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.*

La formulación del plan de mejoramiento responde a la detección de las causas que afectan la satisfacción de la población objetivo como son los usuarios jubilados, de esta manera se pretende incrementar el nivel de satisfacción, aplicando herramientas que permitan neutralizar y bloquear lo que no consiente lograr los resultados deseados.

Por lo tanto, se deber solucionar en forma definitiva analizando los aspectos que generan insatisfacción tomando en cuenta las dimensiones analizadas y los puntos específicos con mayor porcentaje de insatisfacción.

Al no tener el Hospital del día central IESS-Loja un estudio anterior para medir el nivel de satisfacción de la población objetivo estudiado, se tomó en cuenta aspectos importantes como:

- Identificar el problema y definirlo concretamente, teniendo muy claro el grado de importancia que los usuarios dan al mismo.
- Observar en detalle las características del problema, tomando en cuenta los puntos de vista de diferentes personas involucradas en el proceso, esto se lo realizó mediante las entrevistas y encuestas.

De estos puntos se obtuvo información para identificar específicamente cuáles son los aspectos que generan insatisfacción en la población objetivo, a las mismas que se trata de dar solución con una propuesta de mejora.

Se define *“La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. La mejora de procesos es un reto para toda empresa de estructura tradicional y para sistemas jerárquicos convencionales”* (Rodríguez Martínez, 2010)

Tomando en cuenta esta definición la propuesta de solución dada, a las dimensiones identificadas con un alto porcentaje de insatisfacción, ayudará a solucionar las causas fundamentales que afectan el logro de la satisfacción plena por parte de los usuarios jubilados.

Para conocer y confirmar si el plan de mejoras es efectivo se requerirá monitorear por lo menos cada seis meses, ya que al realizar este análisis se pueden dar datos que generaren dos situaciones: la primera, que no se obtenga mejora ó no se disminuya la brecha inicial entre satisfacción observada y satisfacción esperada; la segunda opción es que la brecha disminuya, lo cual determina que la organización realice las acciones necesarias para promover el mejoramiento de las propuestas dadas, iniciando de esta forma un nuevo ciclo de mejoramiento.

Además se debe tomar en cuenta las mejoras sustanciales pues esta población se la debe considerar como población vulnerable dentro de la atención médica especialmente en el sector público.

Al referirnos a la insatisfacción por el tiempo de espera, se debería considerar que la población objetivo se encuentra atendida por médicos que dentro de su consulta atienden en mayor cantidad a usuarios afiliados, los mismos que tienen sus capacidades físicas y cognitivas completas, para esto se debería establecer médico(s) dirigidos especialmente a usuarios jubilados éstos estarán conscientes que son personas que necesitan una atención especializada

## 8. CONCLUSIONES

- Se determina que las áreas de atención médica más concurridas por los usuarios jubilados son: Consulta Externa, Medicina General y Medicina Física, siendo las mujeres de la tercera edad quienes en mayor número acuden al Hospital. Además, se evidencia que no existe el personal suficiente para la atención dentro de estas áreas, siendo ésta una de las causas para que la auscultación médica y en sí la atención médica sea insatisfactoria; además de esto los usuarios jubilados sienten incomodidad para tomar los turnos médicos, ya que consideran que el tiempo de espera es amplio, así como la dificultad de tomar los mismos vía call center.
- Se concluye que dos de las cinco dimensiones que se estudia a través del método Servqual, dan mayor porcentaje de insatisfacción, una es la *confiabilidad*, pues el 54% se encuentra insatisfecha, específicamente en la entrega de turnos tanto en forma física como a través del sistema call center; y, la *capacidad de respuesta* con el 51.03% de la población insatisfecha y su punto máximo de insatisfacción se da en el tiempo de espera y la falta de especialistas, que son los puntos donde se genera mayor insatisfacción dentro de la población jubilada.
- El Hospital del día central IESS-Loja requiere de la implementación de un plan de mejoramiento, especialmente enfocado a mejorar los aspectos encontrados en las dos dimensiones ya mencionadas como la confiabilidad y la capacidad de respuesta de la atención médica a jubilados, estableciendo estrategias que conduzcan a fortalecer el proceso de atención a los usuarios jubilados, tomando en cuenta las diversas problemáticas que se generan; de manera especial en estas dos dimensiones se deberá llevar a cabo acciones que no son complejas y que tampoco requieren incremento de presupuesto ni de personal, pues con quienes laboran actualmente en la institución se lo puede implementar.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la cartera de servicios que oferta el Hospital del día central IESS-Loja, responda a las necesidades planteadas por los usuarios jubilados, es decir a la demanda de los servicios que actualmente reciben los jubilados, para lo cual se debería incrementar la cantidad de especialistas en las ramas más concurridas por dichos usuarios, lo que ayudará a mejorar la calidad de la atención médica con profesionales altamente capacitados acorde al número de pacientes jubilados.
- Se sugiere que la satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del día central IESS-Loja, sea medida anualmente a través de encuestas y aplicando el método Servqual utilizado en esta investigación, si es que así lo consideran las autoridades institucionales, que serán quienes lideren el mismo, a fin de tener un control anual de la satisfacción de los usuarios jubilados; de esta manera también se observará si la propuesta de mejora en la que participarán y se comprometerán todos los miembros del equipo de salud, ha solucionar los niveles de insatisfacción de los usuarios jubilados en esta casa de salud.
- Se recomienda al nivel directivo tomar en consideración la propuesta planteada para el mejoramiento de la atención médica a los jubilados en el Hospital del día central IESS-Loja, especialmente los aspectos más críticos y prioritarios que requieren solución son: mejorar la asignación de turnos, reducir los tiempos de espera para atención médica y promover un sistema de información y atención personalizada a jubilados; las alternativas de solución se detallan dentro de la propuesta de mejoramiento, lo que redundará en beneficio de la población objetivo.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Alarcón Echenique M., C. Y. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información. *Acimed*

Aviles de Paiva Sonia, R. G. (2007). Atención hospitalaria: evaluación de la satisfacción de los pacientes durante su período de internación. *Latino-am Enfermagem* .

Cepero Morales Raúl, C. P. (Febrero de 2009). Consideraciones sobre el control de la calidad en la atención hospitalaria. *AMC* .

*Constitución de la República del Ecuador*. (s.f.). Obtenido de Decreto Legislativo #0: [http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento\\_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf](http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf)

Edison, D. O. (2005). Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. *INNOVA* , 25.

Empaire, G. (Noviembre de 2010). *Calidad de atención médica y principios éticos*. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es)

IESS. (s.f.). *Rendicion de cuentas* . Obtenido de <http://www.iess.gob.ec>

IESS. (2015). *Rendicion de Cuentas*. Obtenido de [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

INEC. (2010). *Jubilados*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>

*Ley de Seguridad Social*. ((Ley No. 2001-55)).

Ley Orgánica de Salud. (2012). Obtenido de [file:///C:/Users/user/Desktop/tesis/libros/LEY-ORGANICA-DE-SALUD1%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Desktop/tesis/libros/LEY-ORGANICA-DE-SALUD1%20(1).pdf)

Ley Orgánica del Sisema Nacional de Salud. (2008). *Principios*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Desktop/tesis/libros/ley-sis-nac-salud.pdf>

Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2012). Obtenido de <http://www.salud.gob.ec>

Mira JJ., A. J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva* .

Net Álvaro, S. R. (1999). La calidad de la atención.

Riveros J., B. C. (Julio de 2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos. *Méd Chile* .

SEMPLADES. (2013). Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec>

Subdirección Provincial De Prestaciones De Pensiones Y Riesgos De Trabajo De Loja. (2016). *Prestaciones de pensiones jubilaes de Loja*. Obtenido de [://www.iess.gob.ec/es/seguro-riesgos-de-trabajo-jubilados](http://www.iess.gob.ec/es/seguro-riesgos-de-trabajo-jubilados)

Urriago Cerquera María, A. M. (Diciembre de 2010). Calidad de la atención en salud. *HUV* .

Z., A. (2009). Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión de Profesorado de la Universidad Central de Venezuela. *Acta Odontol Venez* .

## 11. ANEXOS

### Anexo Nro1. Formato de Encuesta de Expectativa



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Enc. de Expectativa (1)

Encuesta Nro.

Fecha

Saludos, soy estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Administración Pública, y estoy realizando una investigación acerca de "LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR LA ATENCIÓN MEDICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL IESS- LOJA, PERIODO 2016" . Por esta razón les pido su colaboración para responder el presente cuestionario que aportará información importante para la presente investigación.

#### DATOS GENERALES

**Genero**      Masculino       Femenino

**P1. Indique por favor ¿En qué Departamento va a recibir atención médica?** \_\_\_\_\_

<b>INDICACIONES</b>	<p>Por favor, valore de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con los servicios que recibió en el Hospital del Día IESS-LOJA.</p> <p><b>Siendo 1 Nada Satisfactorio y 7 Totalmente Satisfactorio</b></p>
---------------------	---

INFRAESTRUCTURA DEL CAA-IESS LOJA	NIVEL DE SATISFACCION						
1.- Instalaciones físicas como paredes, puertas, ventanas, pasillos del Hospital	1	2	3	4	5	6	7
2.- Presentación e higiene del consultorio en donde va a ser atendid	1	2	3	4	5	6	7
3.- Presencia del personal que labora en la institución (Pulcritud e Identificativos)	1	2	3	4	5	6	7
4.- Nivel de tecnología de los equipos médicos para diagnostico o tratamientos	1	2	3	4	5	6	7
5.- Cantidad de camillas, camas y sillas	1	2	3	4	5	6	7

CONFIANZA EN LOS SERVICIOS	NIVEL DE SATISFACCION						
6.- Como cree que será la entrega de turnos para las citas médicas.	1	2	3	4	5	6	7
7.-Como califica al Call Center para la toma de turnos	1	2	3	4	5	6	7
8.-Cumplimiento de las fechas y horarios que se asignan para citas médicas, exámenes.	1	2	3	4	5	6	7
9.-¿Usted siente que el médico pondrá énfasis en realizar sus registros sin errores?	1	2	3	4	5	6	7
10.- Como considera usted que será la auscultación que el médico le realizará.	1	2	3	4	5	6	7
11.- ¿Usted cree que la explicación médica será?	1	2	3	4	5	6	7

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL HOSPITAL</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>						
12.- ¿Cuál es su expectativa en cuanto al Tiempo de Espera?							
a.- Tiempo de espera desde que llega al Hospital hasta que le toman los signos vitales	1	2	3	4	5	6	7
b.- Tiempo de espera desde que le toman los signos vitales hasta su atención médica.	1	2	3	4	5	6	7
13.- ¿Usted cree que el trabajo de los funcionarios será ágil con el fin de atenderle En el menor tiempo posible?	1	2	3	4	5	6	7
14.- La cooperación entre funcionarios, para responder a sus necesidades será.	1	2	3	4	5	6	7
15.- ¿Usted cree que el Hospital tiene los especialistas que usted requerirá?	1	2	3	4	5	6	7

<b>SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA QUE BRINDA EL HOSPITAL</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>						
16.- ¿Usted como cree que serán las soluciones a sus necesidades de salud por parte del personal médico y otros empleados del Hospital?	1	2	3	4	5	6	7
17. Considera que los medicamentos que se suministraran causaran efecto positivo en su salud	1	2	3	4	5	6	7
18. ¿Cree que la farmacia contara con las medicinas que realmente requiere para solucionar su necesidad de salud?	1	2	3	4	5	6	7
19.-Usted cree el médico dará seguimiento a su estado de salud	1	2	3	4	5	6	7
20.- ¿Las respuestas del personal del Hospital ante sus inquietudes o preguntas cree que serán las apropiadas?	1	2	3	4	5	6	7

<b>TRATO Y CALIDEZ DEL PERSONAL DEL HOSPITAL</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>						
21.- Como calificaría usted la atención e interés que pondrá el médico cuando usted explica su dificultad de salud.	1	2	3	4	5	6	7
22.- Como calificaría usted el trato que le darán el personal de salud, administrativo y de seguridad del Hospital.	1	2	3	4	5	6	7
23.- Como cree que fue la comprensión de los empleados del Hospital, frente a sus necesidades y sentimientos	1	2	3	4	5	6	7

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo Nro2. Formato de Encuesta de Percepción



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Enc. de Percepción (2)

Encuesta Nro.

Fecha

Saludos, soy estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Administración Pública, y estoy realizando una investigación acerca de "LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR LA ATENCIÓN MEDICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL IESS- LOJA, PERIODO 2016". Por esta razón les pido su colaboración para responder el presente cuestionario que aportará información importante para la presente investigación.

### DATOS GENERALES

Genero      Masculino       Femenino

### INDICACIONES

Por favor, valore de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con los servicios que recibió en el Hospital del Día IESS-LOJA.

**Siendo 1 Nada Satisfactorio y 7 Totalmente Satisfactorio**

INFRAESTRUCTURA DEL CAA-IESS LOJA	NIVEL DE SATISFACCION						
1.- Instalaciones físicas como paredes, puertas, ventanas, pasillos del Hospital	1	2	3	4	5	6	7
2.- Presentación e higiene del consultorio en donde fue atendido	1	2	3	4	5	6	7
3.- Presencia del personal que labora en la institución (Pulcritud e Identificativos)	1	2	3	4	5	6	7
4.- Nivel de tecnología de los equipos médicos para diagnostico o tratamientos	1	2	3	4	5	6	7
5.- Cantidad de camillas, camas y sillas	1	2	3	4	5	6	7

CONFIANZA EN LOS SERVICIOS	NIVEL DE SATISFACCION						
6.- Como fue la entrega de turnos para las citas médicas.	1	2	3	4	5	6	7
7.- Como califica al Call Center para la toma de turnos	1	2	3	4	5	6	7
8.- Cumplimiento de las fechas y horarios que se asignan para citas médicas, exámenes.	1	2	3	4	5	6	7
9.- ¿Usted siente que el médico puso énfasis en realizar sus registros sin errores?	1	2	3	4	5	6	7
10.- Como considera usted que fue la auscultación que el médico le realizo.	1	2	3	4	5	6	7
11.- ¿Usted como califica la explicación médica?	1	2	3	4	5	6	7

CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL HOSPITAL	NIVEL DE SATISFACCION						
12.- ¿Cuál es su experiencia en cuanto al Tiempo de Espera?							
a.- Tiempo de espera desde que llega al Hospital hasta que le toman los signos vitales.	1	2	3	4	5	6	7
Cuál creé usted que sería el tiempo de espera tolerable para esta atención. ( ..... minutos)							
b.- Tiempo de espera desde que le toman los signos vitales hasta su atención médica.	1	2	3	4	5	6	7
Escriba cuantos minutos espero para su cita médica ( ..... minutos)							
Cuál creé usted que sería el tiempo de espera tolerable para esta atención. ( ..... minutos)							
13.- ¿Usted cree que el trabajo de los funcionarios es ágil con el fin de atenderle en el menor tiempo posible?	1	2	3	4	5	6	7
14.- La cooperación entre funcionarios del Hospital para responder a su	1	2	3	4	5	6	7

necesidades es:

15.-¿El Hospital tiene los especialistas que usted necesito?

1	2	3	4	5	6	7	

<b>SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA QUE BRINDA EL HOSPITAL</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>						
16.- ¿Como le parece las soluciones que dio el personal médico y otros empleados del Hospital a sus necesidades de salud?	1	2	3	4	5	6	7
17.- ¿Considera que los medicamentos que se suministran causan efecto positivo en su salud?	1	2	3	4	5	6	7
18.- ¿Considera que la farmacia cuenta con las medicinas que realmente requiere para solucionar su necesidad de salud?	1	2	3	4	5	6	7
19.- El médico dio seguimiento a su estado de salud con una nueva cita médica.	1	2	3	4	5	6	7
20.- ¿Las respuestas del personal del Hospital ante sus inquietudes o preguntas son apropiadas?	1	2	3	4	5	6	7

<b>TRATO Y CALIDEZ DEL PERSONAL DEL HOSPITAL</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>						
21.- Como calificaría usted la atención e interés que pone el médico cuando usted explica su dificultad de salud.	1	2	3	4	5	6	7
22.- Como calificaría usted el trato que le dio el personal de salud, administrativo y de seguridad del Hospital.	1	2	3	4	5	6	7
23.- Como cree que es la comprensión de los empleados del Hospital, frente a sus necesidades y sentimientos	1	2	3	4	5	6	7

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **Anexo Nro3. Fotografías.**

#### **Fotografía del Área de Gestión y Dirección Administrativa.**



**Fotografía Nro1.** Entrevista al Ingeniero Bruno Saa Director Administrativo del Hospital del Día Central IESS-Loja.

#### **Fotografías del Área de Consulta Interna**



**Fotografía Nro2.** Usuarios Jubilados en espera de atención médica.



**Fotografía Nro3.** Desarrollo de encuestas por parte de los usuarios jubilados.

#### **Fotografía del Área de Apoyo Diagnostico**



**Fotografía Nro4.** Desarrollo de encuestas de usuarios jubilados con ayuda de su familia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

*Facultad Jurídica, Social y Administrativa*

**CARRERA ADMINISTRACION  
PÚBLICA**

**TEMA:**

**“LA SATISFACCIÓN DE LOS JUBILADOS POR  
LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL  
HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL IESS- LOJA,  
PERIODO 2016”**

**Autora:**

Adriana Matute Cevallos

2016

## **1. PROBLEMÁTICA**

Ecuador al igual que otros países latinoamericanos aún enfrenta grandes carencias de recursos, lo que ha evitado la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, ha llegado la hora de empezar a preguntarse no solamente por la cantidad de servicios que se necesitan, sino también y de manera fundamental, por su tipo y calidad.

En las últimas décadas las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto en las políticas de prestación de salud a escala mundial.

Por estas condiciones se promueve el interés por conocer la calidad de atención percibida por los jubilados que acuden a la atención médica en el Hospital Del Día Central IESS-Loja, de aquí nace de los ámbitos legales que rigen a las instancias de salud del Estado, manifestados en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 32,358,359,360,361 así mismo en los artículos 32, 358, 359, 360, 361 de la Ley Orgánica de Salud y los artículos 4 y 6 del Plan Nacional del Buen Vivir específicamente en el objetivo 3 política 3.1 a 3.5, en donde se define a la salud como un derecho inalienable, intransferible e irrenunciable de todos los ecuatorianos/as y establece al Estado como el responsable, a través del Sistema Nacional de Salud y del Ministerio de Salud Pública, de garantizar el cumplimiento de este derecho, brindando a través de las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública, una atención de calidad, eficaz y eficiente, con calidez, integral e integrada, gratuita, igualitaria, oportuna, continua, intercultural, no discriminativa, con enfoque generacional y de género (Constitución de la República del Ecuador, s.f.).

En el año 2009, el Ministerio de Salud Pública inicia la implementación de sistemas de evaluación de la eficiencia del personal operativo de sus unidades de salud, con

miras a mejorar la calidad de los servicios, sin embargo los aspectos planteados como indicadores de calidad, son únicamente técnicos y de producción (llenado adecuado de formularios, cumplimiento de protocolos y horarios, uso de flujo gramas, producción total, rendimiento hora/profesional, etc.), relacionados con el control de gastos y optimización de recursos, sin tomar en cuenta la opinión del usuario respecto del servicio, a pesar del alto componente humano que implican los servicios de salud. Conscientes de que la evaluación de producción es solo una fracción de la evaluación de calidad de los servicios de salud, a partir del año 2013, el Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Calidad de Gestión de los Servicios, inició la evaluación de la percepción del usuario frente al servicio, sin embargo los instrumentos utilizados para este fin no han sido estandarizados, normalizados ni validados.

Haciendo un enfoque de la realidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja, es evidente la deficiente atención que se brinda a los usuarios, a pesar de los esfuerzos tecnológicos que implementa esta Unidad de Salud, tal es el caso el servicio de CALL CENTER para obtención de turnos de atención médica, lo cual presentó muchas falencias que la han llevado al fracaso; sin embargo, otros factores influyen para que no se den los resultados esperados, entre estos tenemos:

“Turnos copados con los distintos especialistas”. La Hora (2010) *IESS: Citas por teléfono*.

- Atención por el área de emergencia es “ineficaz”. El Mercurio (2014) *IESS: Pese a cambios siguen quejas*.
- Dificultad para los adultos mayores al obtener un turno con los especialistas adecuados a través del call center. (Observación directa)

- “Población desproporcionada a la dimensión y cobertura de la casa de salud de la ciudad de Loja, la población de afiliados en Loja asciende a 50 mil personas de los cuales, en consulta externa, se atiende a cerca de 10 mil al mes”. La Hora (2013) *Colapso en atención en el IESS*.

Todo esto permite entender y observar que existe un problema; por esto se tomará en cuenta a los jubilados que son atendidos medicamente médicas en el IESS de Loja, ubicado en Calle 10 de agosto entre Avenida Manuel Agustín Aguirre y Lauro Guerrero, además de los galenos que laboran en esta institución.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Garantizar la salud es uno de los retos de los Sistemas de Salud en todo el mundo y en Ecuador es un derecho fundamental consagrado en el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador; no obstante en nuestro país aún se presentan rezagos importantes en relación a la calidad y a la satisfacción de los usuarios de los servicios médicos y en particular los derechohabientes de la seguridad social como son los Jubilados.

Así el interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por un porcentaje de usuarios de los Servicios de Salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el Sistema de Salud de los diferentes grupos sociales.

Por otra parte, cada día la mayoría de los usuarios tienen mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud y por lo tanto exigen una mayor calidad de la atención médica.

Considerando que la valoración de un servicio, necesariamente debe incluir la evaluación de los aspectos técnicos, así como también los aspectos inherentes a las percepciones de quienes reciben el servicio, (Cepero Morales Raúl, 2009), y dados los preocupantes resultados obtenidos en los estudios previos citados en relación a la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud, se considera importante evaluar la calidad de los usuarios frente al servicio de salud brindado por el Hospital Del Día Central IESS-Loja.

De esta manera, los parámetros del estudio y conceptualización del desarrollo de la presente investigación se han reorientado hacia una nueva forma de entender el porqué

de la insatisfacción de los servicios de salud en los pacientes jubilados ya que estos pueden ser por diversos factores como es la calidad de los mismos.

Por lo anteriormente expuesto representa un reto para las instituciones de salud y en particular para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el asegurar la calidad y enfocar su esfuerzo tomando siempre en cuenta al paciente a fin de lograr su satisfacción completa.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del Día Central IESS-Loja.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la demanda de los servicios que reciben los jubilados en el Hospital del Día Central IESS-Loja.
- Determinar la satisfacción de los jubilados mediante la aplicación del método Servqual.
- Propuesta de mejora de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados.

## **4. MARCO TEÓRICO**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un completo estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente a la ausencia de afecciones o enfermedades.

Sin embargo se debe interpretar de una forma más dinámica considerando que la salud se manifiesta por el desarrollo equilibrado de las funciones fisiológicas que a su vez se expresan por el ejercicio normal de la interrelación e interdependencia biológica, psicológica y social del hombre con su ambiente con una orientación ecológica (Garcíaet, 2000).

### **4.1. Sustento Legal**

El interés por conocer la calidad de atención médica percibida por los usuarios que acuden al IESS de la ciudad de Loja, nace de los ámbitos legales que rigen a las instancias de salud del Estado, manifestados en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 32,358,359,360, 361 así mismo en los artículos 32, 358, 359, 360, 361 de la Ley Orgánica de Salud, y los artículos 4 y 6 del Plan Nacional del Buen Vivir específicamente en el objetivo 3 política 3.1 a 3.5, en donde se define a la salud como un derecho inalienable, intransferible e irrenunciable de todos los ecuatorianos/as y establece al Estado como el responsable, a través del Sistema Nacional de Salud y del Ministerio de Salud Pública, de garantizar el cumplimiento de este derecho, brindando a través de las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública, una atención de calidad, eficaz y eficiente, con calidez, integral e integrada, gratuita, igualitaria, oportuna, continua, intercultural, no discriminativa, con enfoque generacional y de género (Constitución de la República del Ecuador, s.f.).

## **4.2. Concepto de Servicio**

Se define servicio, como las actividades o trabajos realizados por un proveedor que producen o no satisfacción en el usuario, dependiendo de las expectativas del mismo.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, los servicios poseen tres características, que están relacionadas directamente con el capital humano que éstos involucran. La intangibilidad, entendida como el rasgo inmaterial del servicio que implica la incapacidad de predecir la reacción que éste causara en el usuario; la heterogeneidad, como la dificultad de brindar una calidad uniforme en la entrega del servicio, considerando el contenido humano implícito; y la inseparabilidad, que indica la relación entre el usuario y el proveedor (Edison, 2005).

## **4.3. Calidad de Atención**

Según el modelo de Donabedian, calidad de atención se puede interpretar como aquello que se proporciona al usuario, cubriendo sus expectativas por sobre los costes (G., 2010). Para el autor, los indicadores de medida de la calidad son estructura, relacionada con recursos físicos, humanos, materiales y financieros, proceso, referente a la relación entre el proveedor del servicio y el usuario y el resultado, que es el producto de la atención (Aviles de Paiva Sonia, 2007).

En servicios de salud, la calidad se define por sus atributos éticos, humanos, científicos, técnicos, administrativos, legales y de servicio que satisfacen las necesidades y superan las expectativas de los usuarios (Z., 2009).

Según Juran, el mejoramiento de la calidad de los servicios, se logra mediante la planificación y reorientación de los servicios, basada en el concepto de calidad desde el enfoque del usuario (Net Álvar, 1999).

La calidad técnica resulta más fácil de medir mediante variables definidas, mientras que la valoración de la calidad percibida exige establecer una relación entre las expectativas y la percepción del usuario (Edison, 2005). Este segundo aspecto representa mayores dificultades de medición y también es el aspecto que requiere mayor énfasis en su análisis ya que en él se concentran la mayoría de dificultades en la relación práctica entre consumidor y prestador de servicios (Cepero Morales Raúl, 2009).

#### **4.4. Satisfacción**

Se puede definir a la satisfacción como la respuesta evaluativa que el usuario da a un servicio y que implica elementos de carácter conceptual, afectivo y cognitivo propios de cada individuo, relacionados con la comparación entre un objetivo a alcanzarse y el resultado obtenido (Riveros J., 2007).

La satisfacción, como tal es considerada un aspecto infaltable dentro de la evaluación de la calidad del servicio (Aviles de Paiva Sonia, 2007). En el ámbito de los servicios de salud, el nivel de satisfacción que los usuarios manifiestan ante un servicio, a más de ser un predictor de la calidad de las prestaciones, es una herramienta válida para la evaluación y re orientación de estrategias de servicio.

#### **4.5. Medición o Evaluación**

En los servicios de salud, evaluación se define como el análisis de los diferentes componentes de los servicios brindados con la finalidad de determinar la calidad (tangible y percibida) de los mismos e implica la utilización de indicadores que faciliten medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en conjunto, poniendo más énfasis en la opinión que tiene el usuario al respecto de los servicios y el grado de satisfacción percibido por éste (Alarcón Echenique M., 2007).

Por sus características (intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad), los servicios de salud son de difícil evaluación. Según los autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Gronroos (1988 – 1994) la valoración de la calidad de servicio debe enfocarse a la percepción de calidad referida por el usuario, entendida como la brecha existente entre las expectativas previas y el resultado obtenido del servicio (paradigma de la desconfirmación) (Riveros J., 2007).

Las expectativas de los usuarios, entendidas como aquello que se espera de un servicio o producto, se ven influenciadas por 4 factores: la comunicación entre usuarios (lo que los usuarios escuchan de otros usuarios respecto del servicio), las necesidades de cada usuario, la experiencia previa con el servicio y la información que los proveedores dan sobre el servicio.

En este sentido, la evaluación requiere elementos de comparación entre el antes (lo esperado) y el después (lo obtenido) (Edison, 2005). La medición periódica de la calidad de los servicios, proporciona varios beneficios a las instituciones, independientemente de su naturaleza, permite monitorizar los estándares de calidad referida por el usuario y realizar tempranamente cambios estratégicos que mejoren los servicios. Garantiza la participación ciudadana en la gestión de los servicios, generando por sí mismo mayor grado de satisfacción ya que genera un proceso de retroalimentación en donde el usuario ve reflejadas sus inquietudes en la mejora de los servicios.

#### **4.6. Modelos de Medición**

La escuela americana, representada por las investigaciones realizadas de Zeithaml, Parasuraman y Berri, indica que la diferencia entre las expectativas y la satisfacción del usuario frente al servicio, es una medida de la calidad (Mira JJ., 1998).

En este modelo, la medición de la calidad se realiza a través de un instrumento desarrollado por los autores denominado **Servqual**, mismo que mide por separado las expectativas y las percepciones del usuario a través de 21 ítems evaluados en una escala de 7 puntos (Likert).

La escala Servqual organiza los determinantes que tienen relación con la calidad del servicio, en cinco dimensiones juzgables por los usuarios (Urriago Cerquera María, 2010).

- **Tangibilidad:** apariencia de la infraestructura de la institución y adecuado material de comunicación.
- **Confiabilidad:** la habilidad del personal para cumplir al usuario el servicio prometido.
- **Capacidad de respuesta:** brindar un servicio con fluidez y amabilidad, resolver los inconvenientes del usuario.
- **Seguridad:** la credibilidad y confianza que los profesionales generan en los usuarios.
- **Calidez:** referente a la atención individualizada al usuario.

Los estudios revisados concuerdan que la herramienta Servqual es una de las más utilizadas en los servicios públicos para la medición de la calidad y ha sido aplicada en evaluación de servicios de salud y educación (Urriago Cerquera María, 2010).

Estas cinco dimensiones se desagregaron en 22 ítems que muestra a continuación.

### **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

### **Dimensión 2: Confiabilidad**

Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a

sus clientes

- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes
- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

#### **Dimensión 5: Calidez o Empatía**

Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los usuarios

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

#### **4.7. Calidad de la atención de la salud**

En cuanto a los temas relacionados con la calidad de la atención de la salud, llama la atención todo aquello que, el Dr. Avedis Donabedian, en donde da a conocer que “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa”.

Aunque aquí se hable que se puede aplicar diversos modelos y metodologías para mejorar la calidad, lo más efectivo continúa siendo la determinación de los responsables de conducir los servicios.

Para mayor claridad la calidad se refiere, al área de los servicios personales, donde es posible apreciar la relación entre su producción y la satisfacción de necesidades, sea esto en el ámbito individual como en el social; y se ha hecho énfasis en el señalamiento de que se trata de un atributo que puede ser poseído en diferentes grados de acuerdo a normas establecidas, por lo que es susceptible de medición.

La extensión interpersonal llamada también «calidez» de la atención, es decir, el respeto al paciente como ser humano integral y la búsqueda de su plena satisfacción.

En el área de la salud la calidad se ha definido en muchas formas, desde la perspectiva de salud pública, la calidad significa ofrecer mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles.

La definición de calidad creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) da a conocer que: “ La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición”.

Enfocándose a los usuarios se reconoce que las inquietudes y preferencias del usuario también son válidas e importantes.

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado en la prestación de servicios y en otros factores relacionados con los suministros.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. La orientación hacia el usuario también proporciona una nueva perspectiva con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente.

### **La Dimensión Técnica**

Que consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos.

### **La Dimensión Interpersonal.**

Interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés por servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación.

## **Comodidades**

Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio; incluye las condiciones físicas y de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.

### **4.8. Elementos de la calidad**

#### **Disponibilidad y oferta de insumos:**

La calidad del servicio de salud se mejora cuando se puede ofrecer una mayor variedad de insumos disponibles, en cuanto mayor número de insumos, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente.

#### **Información al cliente**

Calidad es responder a la necesidad del cliente. El primer paso al atender a un cliente debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle la información necesaria. Debe evitarse darle mucha información y saturarlo.

Es mejor dar una información concreta y precisa para que el cliente entienda sobre su situación de salud.

#### **Capacidad técnica del prestador de servicios**

La capacidad técnica abarca los conocimientos prácticos y habilidades que el prestador de servicios debe tener para proveer los servicios de salud. También incluye la existencia de normas, protocolos y asepsia para prestar estos servicios. La falta de capacidad técnica puede traer consigo riesgos a la salud, dolor innecesario, infecciones y/o complicaciones. Obviamente estos riesgos pueden con llevar al temor y a disminuir la afluencia de la población usuaria.

## **Relaciones interpersonales con el cliente**

Este elemento se verifica a la dimensión personal del servicio. Los clientes deben sentirse bien tratados durante su permanencia en el servicio de salud. Por todas las personas que interactúen con él. En todo momento el personal debe mostrar una actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que el usuario se sienta a gusto y con deseos de regresar.

## **Mecanismo de seguimiento al cliente.**

Se refiere a que los programas de salud tendrán éxito en la medida que mantenga el contacto con el cliente después de la consulta inicial, los prestadores de servicios pueden ayudarlos a superar dificultades, hacer más probable la asistencia al servicio de salud.

## **Constelación y organización de servicios**

Este elemento significa que los elementos de salud deben organizarse de tal manera que sean satisfactorios para los usuarios, que respondan a sus conceptos de salud y a sus necesidades pre existente.

Existen muchas maneras de mejorar:

- Disminuyendo el tiempo de espera
- Ofreciendo diversidad de servicios de salud
- Haciendo cómoda y agradable la estancia del cliente durante su visita
- Dándole atención y el tiempo necesario para aclarar sus dudas
- Información del flujograma de atención del servicio de salud.

## 5. METODOLOGÍA

El usuario (paciente) es el único juez de la calidad y su satisfacción de los servicios recibidos y es quien determina el nivel de los mismos, tomando en cuenta esto dentro de la presente investigación se actuara con usuarios jubilados que acuden por atención medica dentro del Hospital del Día Central IESS- Loja que son parte de la población objetivo, a estos se los tomara de forma aleatoria simple para lo cual se utilizara la siguiente metodología.

**Método científico:** permitirá realizar una serie de procesos que son necesarios para obtener conocimientos sólidos y verificables desde el punto de vista científico, esto hace que el tema de investigación deje de ser subjetivo. Con la aplicación de este método se podrá llegar a una hipótesis sustentada.

**Método Inductivo:** Permitirá orientar el estudio de los hechos o fenómenos particulares con la finalidad de poder demostrar la satisfacción de los usuarios para ello es necesario la formulación y la aplicación de encuestas a los usuarios que acudan al Hospital del Día Central IESS- Loja.

**Método Deductivo:** Este método va de lo general a lo particular, donde se analizará la información base, en la cual reposan conocimientos generales sobre la atención en el Hospital del Día Central IESS- Loja y poder dar una posible alternativa de solución para poder realizar una propuesta para el mejoramiento de la atención médica.

A más de estos métodos se utilizara las técnicas de observación directa, entrevista y encuestas con la finalidad que proporcionen información relevante y útil para la ejecución de la presente investigación.

## 6. Cronograma



Nro	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Certificación del tema de investigación				X	X																
2	Pertinencia del proyecto y asignación del tutor						X	X														
3	Tema proyecto de tesis						X	X														
4	Problemática de la investigación								X													
5	Justificación de la investigación								X													
6	Objetivos de la investigación									X												
7	Marco teórico de la investigación									X	X											
8	Metodología de la investigación											X										
9	Cronograma de actividades de la investigación												X									
10	Presupuesto y financiamiento de la investigación													X								
11	Conclusiones y recomendaciones de la investigación														X							
12	Bibliografía y anexos de la investigación															X	X					
13	Presentación del informe final																	X	X			

## 7. Presupuesto

Universidad Nacional de Loja

Proyecto de Investigación

“PRESUPUESTO”

CONCEPTO	VALOR
Transporte	50
Tiempo de consulta en internet	60
Impresiones y papelería	150
Refrigerios	80
Llamadas telefónicas de coordinación	20
<b>Sub Total</b>	<b>280</b>
Imprevistos 5% (Del total de presupuesto )	14
<b>Total</b>	<b>294</b>

## 8. Financiamiento

El financiamiento para la presente investigación es propio.

## 9. Bibliografía

1. Alarcón Echenique M., C. Y. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información. *Acimed*. Recuperado el 25 de Enero de 2016, de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_1\\_07/aci12107.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci12107.htm)
2. Aviles de Paiva Sonia, R. G. (2007). Atención hospitalaria: evaluación de la satisfacción de los pacientes durante su período de internación. *Latino-am Enfermagem*. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/es\\_v15n5a13.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/es_v15n5a13.pdf)
3. Cepero Morales Raúl, C. P. (Febrero de 2009). Consideraciones sobre el control de la calidad en la atención hospitalaria. *AMC*. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552009000100018&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552009000100018&lng=es)
4. *Constitución de la República del Ecuador*. (s.f.). Obtenido de Decreto Legislativo #0: [http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento\\_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf](http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf)
5. Edison, D. O. (2005). Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. *INNOVA*, 25. Recuperado el 07 de Enero de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
6. G., d. (Noviembre de 2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta Bioeth*, 132. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es)
7. *Ley Orgánica de la Salud*. (s.f.). Obtenido de Decreto Oficial N\_67: [http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento\\_institucional/legislations/PDF/EC/ley\\_organica\\_de\\_salud.pdf](http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/ley_organica_de_salud.pdf)
8. Mira JJ., A. J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*. Recuperado el 25 de Enero de 2016, de [http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)
9. Net Álvar, S. R. (1999). La calidad de la atención. Recuperado el 18 de Enero de 2016, de [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
10. Riveros J., B. C. (Julio de 2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos. *Méd Chile*. Recuperado el 19 de Enero de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872007000700006&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000700006&lng=es)

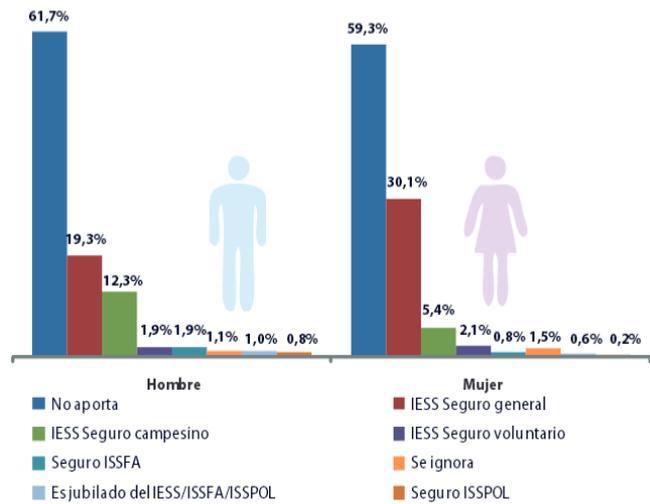
*Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. (11 de Mayo de 2014). Obtenido de Plan Nacional Buen Vivir 2013 - 2017:

## 10. Anexos

### ¿QUÉ CANTIDAD DE LOJANOS ESTÁN ASEGURADOS?

Aporte o afiliación*	Personas
No aporta	97.525
IESS Seguro general	36.919
IESS Seguro campesino	15.862
IESS Seguro voluntario	3.150
Seguro ISSFA	2.459
Se ignora	1.988
Es jubilado del IESS/ISSFA/ISSPOL	1.398
Seguro ISSPOL	968

\*Personas ocupadas de 18 años y más.



## INDICE

2017.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
<b>1. TITULO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. RESUMEN.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1.1. Constitución de la República del Ecuador. ....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.2. Ley Orgánica de Salud. ....</b>	<b>9</b>
<b>4.1.3. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. ....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.4. Ley de Seguridad Social. ....</b>	<b>10</b>
<b>4.2. La Salud en el Ecuador .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.1. Ministerio de Salud Pública (M.S.P.) .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.3. Hospital del Día Central IESS- Loja. ....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.4. Subdirección Provincial de Prestaciones de Pensiones y Riesgos de Trabajo. ....</b>	<b>14</b>
<b>4.3. MARCO CONCEPTUAL. ....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.2. Salud .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.3. Servicio .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.4. Calidad de atención .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.4.1. Calidad de la atención de la salud .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3.5. Satisfacción.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3.5.1. Medición o evaluación de la satisfacción .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3.5.1.1. Método Servqual.....</b>	<b>19</b>
<b>4.3.5.1.1.1. Procedimiento para la aplicación y calificación de las cinco dimensiones del método Servqual. ....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 5. Cuadro de rangos y categorías. ....</b>	<b>22</b>
<b>5. MATERIALES Y METODOS.....</b>	<b>24</b>
<b>5.1. Materiales .....</b>	<b>24</b>

5.2.	<i>Métodos</i> .....	24
5.3.	<i>Técnicas</i> .....	25
5.4.	<i>Población Muestra</i> .....	25
6.	<b>RESULTADOS</b> .....	27
6.1.	<i>Identificar la demanda de los servicios que reciben los jubilados en el Hospital del Día Central IESS-Loja.</i> .....	27
6.2.	<i>Determinar la satisfacción de los jubilados mediante la aplicación del método Servqual.</i> .....	29
6.2.1.	<i>Resultados Dimensión Nro.1</i> .....	29
6.2.2.	<i>Resultado Dimensión Nro2</i> .....	32
6.2.3.	<i>Resultados Dimensión Nro. 3</i> .....	36
6.2.4.	<i>Resultados Dimensión Nro4;</i> .....	40
6.2.5.	<i>Resultados Dimensión Nro. 5;</i> .....	43
6.2.6.	<i>Calificación general e identificación de la satisfacción de los jubilados por la atención médica recibida en el Hospital del Día Central IESS-Loja.</i> .....	46
6.3.	<i>Propuesta para el mejoramiento de la atención médica a los jubilados por parte del Hospital del Día Central IESS-Loja</i> .....	49
6.3.1.	<i>Introducción</i> .....	49
6.3.2.	<i>Problemática</i> .....	50
6.3.3.	<i>Justificación de la propuesta</i> .....	51
6.3.4.	<i>Objetivos de la propuesta</i> .....	51
6.3.4.1.	<i>Objetivo General</i> .....	51
6.3.4.2.	<i>Objetivos Específicos</i> .....	51
6.3.5.	<i>Estrategias para el cumplimiento de la Propuesta de mejora de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados.</i> .....	51
6.3.6.	<i>Seguimiento a la propuesta de mejoramiento de la atención</i> .....	53
7.	<b>DISCUSIÓN</b> .....	54
7.1.	<i>Identificar la demanda y los servicios que reciben los jubilados en el Hospital del día central IESS-Loja.</i> .....	54
7.2.	<i>Determinar la satisfacción de los jubilados mediante la aplicación del método Servqual.</i> .....	56
7.3.	<i>Propuesta de mejora de los aspectos que provocan insatisfacción en la atención médica a los jubilados.</i> .....	58
8.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	60
9.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	61

<b>10. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	62
<b>11. ANEXOS</b> .....	63
Anexo Nro1. Formato de Encuesta de Expectativa.....	63
Anexo Nro2. Formato de Encuesta de Percepción.....	65
Anexo Nro3. Fotografías.....	67
Anexo Nro4. Anteproyecto. ....	69
<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b> .....	69
<i>Facultad Jurídica, Social y Administrativa</i> .....	69
<b>CARRERA ADMINISTRACION</b> .....	69
<b>PÚBLICA</b> .....	69
<b>TEMA:</b> .....	69
2016.....	69
<b>1. PROBLEMÁTICA</b> .....	70
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	73
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	75
<b>4. MARCO TEÓRICO</b> .....	76
<b>La Dimensión Técnica</b> .....	84
<b>La Dimensión Interpersonal</b> .....	84
<b>Comodidades</b> .....	85
<b>Disponibilidad y oferta de insumos:</b> .....	85
<b>Información al cliente</b> .....	85
<b>Capacidad técnica del prestador de servicios</b> .....	85
<b>Relaciones interpersonales con el cliente</b> .....	86
<b>Mecanismo de seguimiento al cliente</b> .....	86
<b>Constelación y organización de servicios</b> .....	86
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	87
<b>6. Cronograma</b> .....	88
<b>7. Presupuesto</b> .....	89
<b>8. Financiamiento</b> .....	89
<b>9. Bibliografía</b> .....	90
<b>10. Anexos</b> .....	91
<b>INDICE</b> .....	92