



1859



Universidad  
Nacional  
de Loja

## Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Maestría en Políticas públicas

### Análisis de la calidad de los servicios en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad Loja, primer semestre año 2023

Trabajo de Titulación, previo  
a la obtención del título de  
Magíster en Políticas  
Públicas.

AUTORA:

Elsa Yanyna Loaiza Tapia

DIRECTORA:

Ing. María Raquel Alvarado López Mg.Sc.

Loja – Ecuador

2024

## **Certificación**

Loja, 17 de diciembre del 2023

Ing. María Raquel Alvarado López Mg.Sc.  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“Análisis de la calidad de los servicios en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad Loja, primer semestre año 2023”** previo a la obtención del título de **Magister en Políticas Públicas**, de la autoría de la estudiante **Elsa Yanyna Loaiza Tapia con cédula de identidad Nro. 1104130743**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. María Raquel Alvarado López Mg.Sc.  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Autoría**

Yo, **Elsa Yanyna Loaiza Tapia**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1104130743

**Fecha:** 15 de enero del 2024

**Correo electrónico:** eloaiza@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0979629685

**Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica de texto completo del Trabajo de Titulación.**

Yo, **Elsa Yanyna Loaiza Tapia**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **“Análisis de la calidad de los servicios en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad Loja, primer semestre año 2023”**, como requisito para optar el título de **Magíster en Políticas Públicas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para, que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los doce días del mes de enero del dos mil veinticuatro.

**Firma:**

**Autora:** Elsa Yanyna Loaiza Tapia

**Cédula:** 1104130743

**Dirección:** José Antonio Eguiguren y 18 de noviembre

**Correo electrónico:** eloaiza@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0979629685

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora del Trabajo de Titulación:** Ing. María Raquel Alvarado López Mg.Sc.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios y a la Virgen Santísima, quienes como guías estuvieron presentes en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres y hermanos; que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

*Elsa Yanyna Loaiza Tapia*

## **Agradecimiento**

El presente trabajo agradezco a Dios y la Virgen Santísima; por ser mis guías y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres y hermanos que a pesar de no estar presentes diariamente son mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi director de tesis Mg. Sc. María Raquel Alvarado, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación. A la Eco. Gabriela Moreno; por sus consejos, enseñanzas, apoyo brindado en los momentos desarrollo de la tesis.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Nacional de Loja.

*Elsa Yanyna Loaiza Tapia*

## Índice de Contenidos

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>vii</b>
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
2.1. Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco Teórico</b> .....	<b>6</b>
4.1. Evidencia Empírica.....	6
4.2. Fundamentos Teóricos .....	6
4.2.1. <i>Calidad de servicios hospitalarios</i> .....	6
4.2.2. <i>Definición y concepto de calidad de servicios</i> .....	9
4.2.3. <i>Conceptos de la calidad de servicios en el ámbito hospitalario</i> .....	9
4.2.4. <i>Servicios de Hospitalización</i> . .....	11
4.2.5. <i>Objetivos y beneficios de garantizar la calidad de servicios hospitalarios</i> .....	12
4.2.6. <i>Modelos para la medición de la calidad de servicios Hospitalarios</i> .....	13
4.2.7. <i>Factores que influyen en la calidad de servicios hospitalarios</i> .....	15
4.2.8. Análisis FODA o DAFO.....	16
4.2.9. El diagnóstico en la investigación .....	17
4.2.10. Estrategias.....	19
4.2.11. Escala de Likert .....	20

4.3. Marco legal .....	20
4.4. Marco Institucional .....	22
4.4.1. Misión y Visión .....	22
4.4.2. Descripción de la institución.....	23
<b>5. Metodología .....</b>	<b>25</b>
5.1. Insumos y Equipos .....	25
5.2. Métodos .....	25
5.3. Técnicas .....	26
5.4. Tamaño muestra.....	26
<b>6. Resultados .....</b>	<b>32</b>
6.2.1. Modelo SERVQUAL .....	42
6.3.1. <i>Estrategias para mejorar la calidad del servicio en el "Hospital General Isidro Ayora":</i> .....	44
<b>7. Discusión .....</b>	<b>50</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>52</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>54</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>56</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>60</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Escala de Linkert para valorar el cuestionario SERVQUAL.....	32
Tabla 2 Matriz FODA derivado de las encuestas aplicadas a los usuarios y pacientes de la institución investigada.....	36
Tabla 3 Calidad del Servicio Percibida .....	43
Tabla 4 descripción de las estrategias, acciones, tiempo estimado, actores involucrados, presupuesto económico, metas e indicadores para mejorar la calidad de los servicios en el "Hospital General Isidro Ayora" de Loja. ....	47

## Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación del Hospital General Isidro Ayora .....	23
Figura 2 Actores de la calidad del servicio, dentro del hospital isidro ayora .....	35
Figura 3 Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión Tangible.....	39
Figura 4 Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la fiabilidad.....	40
Figura 5 Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión capacidad de respuesta .....	40
Figura 6 Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión seguridad. ....	41
Figura 7 Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión empatía. ....	41
Figura 8 Expectativa de la calidad.....	42
Figura 9 Percepción de la calidad por pregunta aplicada .....	42
Figura 6 Nivel de satisfacción sobre equipos modernos <i>en el Hospital General Isidro Ayora</i> .....	63
Figura 7 Nivel de satisfacción sobre instalaciones visualmente atractivas según lo apreciado por los usuarios y pacientes del área de hospitalización.....	63
Figura 8 Apreciación de los usuarios con relación a los Empleados con una apariencia ordenada .....	64
Figura 9 Precepción de los Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos .....	65
Figura 10 Percepción del cumplimiento de las promesas de servicio .....	66

Figura 11 Percepción de la fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios.....	67
Figura 12 Percepción de la primera vez que uso el servicio de hospitalización en el Hospital General Isidro Ayora .....	67
Figura 13 Prestación de servicios en el momento prometido.....	68
Figura 14 Percepción del mantenimiento de registros sin errores.....	69
Figura 15 Percepción del servicio rápido a los usuarios .....	70
Figura 16 Nivel de disposición para ayudar a los usuarios del Área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora .....	70
Figura 17 Percepción del usuario en relación a la preparación para responder a las solicitudes de los usuarios .....	71
Figura 18 Percepción de los empleados que infunden confianza en los usuarios .....	72
Figura 19 Percepción del usuario en relación si el personal hace que los usuarios se sientan seguros en sus procesos .....	73
Figura 20 Percepción de los usuarios en relación a empleados consistentemente amables .....	73
Figura 21 Percepción en relación a empleados que tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios .....	74
Figura 22 Percepción de los usuarios en relación a brindar atención individual a los usuarios .....	75
Figura 23 Actuar en el mejor interés de los usuarios.....	76
Figura 24 Comprender las necesidades específicas de los usuarios.....	77
Figura 25 Horarios de atención convenientes .....	77
Figura 26 Empleados que tienen el mayor interés en el usuario .....	78

## Índice de Anexos

Anexo 1 Resultados y descripción de las encuestas.....	62
Anexo 2 Formulario de Google usado para la encuesta.....	79
Anexo 3 Entrevista .....	80
Anexo 4 Organigrama de la institución.....	82
Anexo 5 Organigrama de la institución.....	83

## **1. Título**

Análisis de la calidad de los servicios en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad Loja, primer semestre año 2023

## 2. Resumen

La prestación de servicios de salud eficientes y de alta calidad es esencial para salvaguardar el bienestar de la sociedad, a nivel general, se ha enfatizado la relevancia de asegurar la seguridad de los pacientes, mejorar los resultados en salud y promover la satisfacción de los usuarios a través de la prestación de servicios de calidad en las áreas de hospitalización. Este estudio se centra en analizar la calidad de los servicios en el área de hospitalización del "Hospital General Isidro Ayora" de Loja durante el primer semestre del 2023. Su importancia radica en diagnosticar, comprender el nivel de satisfacción y proponer estrategias eficaces, para mejorar la calidad del sistema de salud. La metodología utilizada el estudio se basa en un diseño cuantitativo-exploratorio, se apoyó en la información recopilada durante el primer semestre del 2023, incluyendo los resultados de encuestas realizadas a los usuarios. Estos datos proporcionaron la información necesaria para realizar un diagnóstico de la institución a través de un análisis FODA, el cual permitió identificar las debilidades y amenazas en el área de estudio. Los resultados de la percepción, son mayoritariamente positivas en varias dimensiones de las 5 evaluadas. En cuanto a los aspectos tangibles, como la calidad de los equipos y la estética de las instalaciones, los pacientes expresaron una satisfacción significativa, destacando la importancia de inversiones en estos aspectos para mejorar la experiencia del usuario. En seguridad percibida, la confianza en los empleados y la sensación de seguridad durante los procesos fueron puntos fuertes, contribuyendo positivamente a la satisfacción del paciente. En empatía percibida, la atención individual recibió altas calificaciones, aunque se identificaron áreas de mejora, finalmente se elaboró un cuadro estratégico en donde se proponen estrategias para aumentar la percepción de la calidad en el servicio de hospitalización, mejorando sus procesos internos y de capacitación.

### **Palabras clave:**

Calidad, Hospitalización, Paciente, Gestión, Atención.

## 2.1. Abstract

The provision of efficient and high-quality healthcare services is essential to safeguard the well-being of society. Globally, the importance of ensuring patient safety, improving health outcomes, and promoting user satisfaction through the delivery of quality services in hospitalization areas has been emphasized. This study focuses on analyzing the quality of services in the hospitalization area of "Hospital General Isidro Ayora" in Loja during the first semester of 2023. The significance of this analysis lies in its potential to enhance the effectiveness and efficiency of the healthcare system by understanding users' perception of hospital care. With the aim of evaluating perceived quality, identifying areas for improvement, and contributing to decision-making in hospital management, the study is based on a quantitative-exploratory design. The methodology employed relies on information collected during the first semester of 2023, including the results of user surveys. These data provided the necessary information to conduct a SWOT analysis, enabling the identification of weaknesses and threats in the study area. The results of the perception analysis were predominantly positive across several dimensions of the five evaluated. In terms of tangible aspects such as equipment quality and facility aesthetics, patients expressed significant satisfaction, underscoring the importance of investments in these areas to enhance the user experience. Regarding perceived safety, trust in employees and a sense of security during procedures were strong points, positively contributing to patient satisfaction. In terms of perceived empathy, individual attention received high ratings, although areas for improvement were identified. Finally, a strategic framework was developed, proposing strategies to enhance the perception of quality in the hospitalization service by improving internal processes and training. This framework aims to strengthen the commitment to excellence in hospital care and provide a satisfactory experience for users of "Hospital General Isidro Ayora" in Loja.

### **Keywords:**

Quality, Hospitalization, Patient, Management, Care.

### **3. Introducción**

La prestación de servicios de salud eficientes y de alta calidad es esencial para garantizar el bienestar de la sociedad. En este contexto, el presente estudio se centra en el análisis de la calidad de los servicios en el área de hospitalización del "Hospital General Isidro Ayora" en la ciudad de Loja, durante el primer semestre del año 2023. La atención hospitalaria desempeña un papel fundamental en la experiencia del paciente, y comprenderla percepción de los usuarios sobre la calidad de estos servicios es crucial para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de salud.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para proporcionar una evaluación detallada de la calidad de los servicios hospitalarios, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. La calidad en la atención hospitalaria no solo impacta la satisfacción del paciente, sino que también influye en la eficacia global del sistema de salud. Al abordar este tema, se busca contribuir a la toma de decisiones informadas en la gestión hospitalaria, promoviendo así mejoras continuas en la atención brindada.

Este trabajo se enmarca en la necesidad de comprender la dinámica específica del "Hospital General Isidro Ayora" durante el primer semestre del año 2023. Aunque existen estudios previos sobre la calidad de los servicios de salud, este se distingue al centrarse en un periodo temporal específico y en un contexto hospitalario particular. Al relacionar los resultados con el marco teórico existente, se pretende obtener una comprensión más completa de las dimensiones que influyen en la calidad de la atención hospitalaria.

En términos de objetivos, este estudio busca evaluar la calidad percibida de los servicios en el área de hospitalización, identificar áreas de mejora, y proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en la gestión hospitalaria. Además, se plantean hipótesis relacionadas con la satisfacción del paciente y la relación entre distintas dimensiones de calidad de servicio.

Cabe destacar que, si bien se aspira a ofrecer una visión comprehensiva, este estudio tiene limitaciones inherentes que se abordarán con transparencia a lo largo del informe. La investigación se enfocará en recopilar percepciones durante el primer semestre del año 2023, proporcionando una instantánea específica que contribuirá al entendimiento general de la calidad de los servicios hospitalarios en el "Hospital General Isidro Ayora" de Loja.

Con base en estos lineamientos, la presente investigación sigue la siguiente estructura: el tema establece la idea principal que se investigará, el resumen destaca los

resultados más relevantes, la introducción expone la importancia de la investigación, el marco teórico presenta los conceptos, estudios y bases teóricas más relevantes, la metodología aborda las técnicas, procedimientos y herramientas utilizadas para obtener los resultados que exponen las tendencias y respuestas de las herramientas aplicadas. A continuación, se lleva a cabo la discusión correspondiente, se elaboran las conclusiones pertinentes y se brindan recomendaciones adecuadas para la institución.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1. Evidencia Empírica**

Un estudio realizado por (Campos et al., 2022) sobre la “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital de salud, Lima- 2022”, mediante un diseño de investigación correlacional transversal no experimental identificó una relación estadísticamente significativa entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de pacientes. El análisis de datos arrojó un valor de significancia de 0.243, superando el nivel de error establecido en 0.05. En consecuencia, se aceptó la hipótesis nula, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el hospital de salud

El estudio titulado "Investigación sobre la Calidad y Servicios de Salud" realizado en Brasil reveló resultados significativos. Se identificaron numerosos estudios relacionados con la calidad de los servicios de salud, especialmente en el ámbito de la salud pública. Aunque se destacaron 16 trabajos centrados en la evaluación de los servicios ofrecidos y los resultados de atención médica, se encontró una notable omisión al no considerar el papel crucial de la enfermería, a pesar de su integración en estos servicios. La revisión exhaustiva de la literatura y la evidencia disponible resaltó esta falta de consideración, instando a incluir la perspectiva de la enfermería en futuras investigaciones y evaluaciones de calidad en el ámbito de la salud (Soãres et al., 2009).

### **4.2. Fundamentos Teóricos**

#### **4.2.1. *Calidad de servicios hospitalarios***

La calidad de los servicios de salud es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción de los pacientes y mejorar los resultados clínicos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de los servicios hospitalarios se define como "el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados y se adhieren a las mejores prácticas basadas en la evidencia"(OMS, 2018).

En este sentido, es necesario implementar estrategias que promuevan la mejora continua de la calidad en los hospitales. Según el informe de la Comisión Conjunta Internacional para la Acreditación de Hospitales JCI por sus siglas en inglés, la calidad de los servicios hospitalarios se logra a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en estándares y mejores prácticas (JCI, 2021). Esto implica la participación activa de todo el personal hospitalario y el compromiso de la alta dirección para asegurar la

entrega de servicios seguros y efectivos.

Según (Kaplan & Norton, 2004), "lo que no se mide, no se puede mejorar". Por lo tanto, es necesario utilizar indicadores de calidad que permitan evaluar la eficacia, eficiencia y seguridad de los servicios hospitalarios. Estos indicadores pueden incluir la tasa de mortalidad hospitalaria, la tasa de infecciones asociadas a la atención médica, la satisfacción del paciente y el tiempo de espera para recibir atención médica

Según (Martín et al., 2020), "la satisfacción del paciente es un componente fundamental de la calidad asistencial". Es importante tener en cuenta las necesidades y expectativas de los pacientes, así como brindar una atención humanizada y centrada en ellos. Esto implica una comunicación efectiva, un trato respetuoso y una atención personalizada que genere confianza y satisfacción en los pacientes.

Indudablemente, la calidad de servicio, tal como se define en el Modelo de Calidad de Servicio de SERVQUAL, se refiere a la habilidad de una organización para atender las expectativas y requerimientos de sus clientes de forma consistente y excepcional. Este concepto se cimienta en la percepción del cliente acerca de la excelencia en la prestación de un servicio, abarcando aspectos como la eficacia, la fiabilidad, la cortesía, la empatía y la capacidad de respuesta (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p.22).

Para continuar, el análisis de la calidad de servicio se ha enriquecido considerablemente gracias a la aportación de diversas teorías que desempeñan un papel fundamental en la comprensión y gestión de este componente crítico tanto para la satisfacción del cliente como para la competitividad empresarial (Pisón-Cárcamo & Díaz de Cerio-Canduela, 2018).

Seguidamente, el modelo de calidad de servicio de SERVQUAL, figura entre las teorías de mayor influencia en este ámbito. Este modelo se fundamenta en la premisa de que la calidad del servicio puede ser evaluada a través de cinco dimensiones esenciales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, et al., 1988, p.22).

Otra teoría relevante, se centra en la interacción entre el proveedor y el cliente como un componente clave en la percepción de calidad. Gronroos argumenta que la calidad del servicio depende de la eficacia de esta interacción, resaltando la importancia de la comunicación, la adaptación a las necesidades del cliente y el establecimiento de relaciones sólidas (Gronroos, 1984, p. 38).

La satisfacción del cliente se encuentra intrínsecamente vinculada a la calidad del servicio. La teoría de la satisfacción del cliente sugiere que la percepción de calidad en la prestación del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. Cuando los clientes experimentan un servicio de alta calidad, es más probable que se sientan satisfechos y, en consecuencia, que mantengan una relación continua con la empresa. La satisfacción del cliente representa un indicador valioso de la efectividad de la gestión de la calidad del servicio y de la retención de clientes a largo plazo (Oliver, 1980, p.460).

Además de las teorías previamente mencionadas, el Modelo de Gaps de Zeithaml et al. (1990) se erige como una herramienta útil para comprender y abordar las deficiencias en la prestación de servicios. Este modelo identifica cinco brechas que pueden surgir en la comunicación y ejecución del servicio, desde la brecha de conocimiento hasta la brecha de expectativas. Al reconocer y subsanar estas brechas, las organizaciones pueden mejorar de manera significativa la percepción de calidad por parte del cliente.

Para Parasuraman, et al, (1985), la teoría del ciclo de servicio enfatiza que la calidad del servicio constituye un proceso ininterrumpido. Este proceso implica la planificación, la ejecución y la evaluación constante con el fin de mantener y mejorar la calidad a lo largo del tiempo. Esta perspectiva subraya la importancia de la mejora continua en la gestión de la calidad del servicio y su alineación con las cambiantes expectativas de los clientes y el entorno empresarial.

Estas teorías y conceptos clave proporcionan una base sólida para comprender y mejorar la calidad del servicio en las organizaciones. Al aplicar estos principios y enfoques, las empresas pueden satisfacer las expectativas de los clientes, fomentar la lealtad y destacar en un mercado altamente competitivo.

Para garantizar la calidad de los servicios hospitalarios es un aspecto crucial para garantizar la seguridad y satisfacción de los pacientes. Para lograrlo, es necesario implementar sistemas de gestión de calidad, medir la calidad a través de indicadores relevantes y brindar una atención centrada en el paciente. Como menciona la OMS, "la calidad de los servicios de salud es una responsabilidad de todos los actores involucrados en la atención" (OMS, 2022b). Solo a través de un enfoque integral y colaborativo podremos alcanzar una calidad de servicios hospitalarios óptima.

#### **4.2.2. Definición y concepto de calidad de servicios**

La calidad de los servicios se define como "el grado en que las características inherentes de un servicio cumplen con las expectativas o necesidades del cliente" (Parasuraman et al., 1985). En otras palabras, la calidad de los servicios se refiere a la capacidad de ofrecer un servicio que satisfaga y supere las expectativas del cliente.

Para comprender mejor el concepto de calidad de servicios, es importante tener en cuenta que los servicios son intangibles y se producen y consumen simultáneamente. Según (Gronroos, 1984) "los servicios son actos, procesos o rendimientos que se ofrecen de una parte a otra. Son generalmente intangibles y no resultan en la propiedad de nada". Esto implica que la calidad de los servicios está estrechamente relacionada con la experiencia del cliente durante la interacción con el proveedor de servicios.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) indican que la calidad de los servicios no se limita únicamente a la satisfacción del cliente, sino que también abarca aspectos como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad. Según, estos aspectos forman parte del modelo de calidad de servicios conocido como SERVQUAL, el cual se utiliza para medir la calidad percibida por los clientes. El modelo SERVQUAL se basa en la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción de la calidad del servicio recibido.

#### **4.2.3. Conceptos de la calidad de servicios en el ámbito hospitalario.**

La calidad de los servicios en el ámbito hospitalario se refiere a la capacidad de las instituciones de salud para proporcionar atención médica segura, efectiva, oportuna, centrada en el paciente, eficiente y equitativa. Esta dimensión de calidad es crucial para asegurar el bienestar de los pacientes, mejorar los resultados de salud y promover la confianza en el sistema de salud (Parasuraman et al., 1985).

Es importante destacar que la calidad de servicios en el ámbito hospitalario está estrechamente vinculada con la seguridad del paciente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha desarrollado iniciativas y estándares internacionales para promover la seguridad del paciente y reducir los eventos adversos en los hospitales (OMS, 2022).

En el complejo panorama de la atención médica contemporánea, la calidad de los servicios de salud se ha convertido en un pilar fundamental para asegurar la seguridad, eficacia y satisfacción tanto de los pacientes como de los proveedores de atención médica. Este enfoque integral abarca desde las evaluaciones internacionales hasta las particularidades de las instituciones hospitalarias locales, destacando conceptos que definen y guían la mejora

continúa en el ámbito de la atención hospitalaria (OMS, 2022b).

La calidad de los servicios de salud trasciende la mera provisión de tratamientos médicos; abarca una red interconectada de factores, desde la accesibilidad y eficiencia hasta la experiencia del paciente y la efectividad de los tratamientos. Estos elementos convergen en un enfoque multidimensional que se traduce en la entrega de atención segura y centrada en el paciente. Conceptos como la "calidad de servicios de salud" y la "tasa de ocupación hospitalaria" representan elementos centrales en esta ecuación (OMS, 2022b).

La calidad, está definida por la OMS (2022), como un proceso para tomar decisiones estratégicas en los sistemas de salud, subraya la necesidad de una evaluación constante y la mejora continua para garantizar que los servicios hospitalarios cumplan con los estándares de seguridad y eficacia. La tasa de ocupación hospitalaria no solo refleja la demanda de servicios, sino que también implica la necesidad de optimizar los recursos disponibles para brindar atención a un número creciente de pacientes.

La relevancia de estos conceptos se amplía a nivel internacional y nacional. El Índice de Acceso y Calidad de la Atención Médica (HAQ) no solo proporciona un panorama global de la calidad de los servicios de salud, sino que también sirve como punto de referencia para las evaluaciones locales. Además, los sistemas de acreditación hospitalaria, como herramientas para garantizar la calidad y seguridad de la atención médica, subrayan la importancia de la mejora continua y la aplicación de estándares rigurosos para elevar los niveles de atención (Bustamante et al., 2019).

La calidad de los servicios de salud se refiere a la capacidad de un hospital para brindar atención médica que sea precisa, segura y efectiva. Esto implica que los procedimientos y tratamientos médicos se realicen de manera precisa y que se eviten errores perjudiciales para los pacientes. Además, se enfoca en la seguridad de los pacientes, garantizando que se implementen medidas de prevención de riesgos y que la confidencialidad de la información médica se mantenga en todo momento. Otro aspecto esencial de la calidad de los servicios de salud es la empatía y la atención centrada en el paciente. Los hospitales deben asegurarse de que los pacientes reciban una atención personalizada que tenga en cuenta sus necesidades emocionales, así como sus preocupaciones y preferencias. La comunicación efectiva entre el personal médico y los pacientes, así como la cortesía en el trato, son elementos clave para promover la confianza y la satisfacción del paciente (Bustamante et al., 2019).

#### ***4.2.4. Servicios de Hospitalización.***

A nivel mundial, los servicios de hospitalización desempeñan un papel fundamental en la atención médica y la calidad de los cuidados de salud. Los hospitales son centros de referencia en el tratamiento de enfermedades graves, la realización de cirugías complejas y la atención a pacientes que requieren cuidados intensivos. Además, son cruciales en situaciones de emergencia y desastres naturales, brindando atención médica de alta calidad a quienes la necesitan en momentos críticos (OMS, 2022b).

En el contexto latinoamericano, los servicios de hospitalización han experimentado un desarrollo significativo en las últimas décadas. Los países de la región han trabajado en la expansión y mejora de la infraestructura hospitalaria, así como en la formación de personal médico y de enfermería altamente capacitado. Esto ha permitido mejorar la accesibilidad a la atención médica y elevar los estándares de calidad en la región (Báscolo et al., 2018).

En Ecuador, los servicios de hospitalización han evolucionado de manera notable en los últimos años. El país ha invertido en la construcción y equipamiento de hospitales modernos, lo que ha mejorado la capacidad de atención y la calidad de los servicios.

Además, se ha implementado una serie de políticas y programas de salud que buscan garantizar que los pacientes reciban atención médica segura, efectiva y centrada en sus necesidades (MSP, 2022).

No obstante, a pesar de los avances, persisten desafíos significativos en el sistema de hospitalización ecuatoriano que requieren atención continua. Uno de estos desafíos se relaciona con la optimización de la gestión de recursos en los hospitales. La eficiencia en la asignación y utilización de recursos, como el personal médico, los suministros y las instalaciones, sigue siendo un objetivo importante para garantizar que los hospitales puedan brindar atención de alta calidad de manera sostenible. Otro desafío crítico es la reducción de las brechas de acceso a la atención médica en áreas rurales y remotas de Ecuador. A pesar de los esfuerzos realizados, algunas comunidades aún enfrentan dificultades para acceder a servicios hospitalarios de calidad debido a barreras geográficas y logísticas. Garantizar que todas las poblaciones tengan acceso equitativo a la atención hospitalaria sigue siendo una prioridad en el país (Savedoff et al., 2022).

Para Carman, (2000). Los servicios de hospitalización son un componente esencial de la atención médica a nivel mundial, latinoamericano y ecuatoriano. Si bien se han logrado avances significativos en la mejora de la infraestructura y la calidad de la atención, es

necesario continuar trabajando en la optimización de estos servicios para garantizar que todos los pacientes tengan acceso a una atención médica de alta calidad y segura en todas las etapas de su atención médica

#### **4.2.5. *Objetivos y beneficios de garantizar la calidad de servicios hospitalarios***

Uno de los principales objetivos de garantizar la calidad de los servicios hospitalarios es mejorar la seguridad y el bienestar de los pacientes. Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), "el objetivo principal de la calidad de la atención de salud es proporcionar servicios seguros y efectivos que satisfagan las necesidades de los pacientes" (OMS, 2018). Esto implica prevenir errores médicos, reducir las tasas de infecciones nosocomiales y asegurar la correcta administración de medicamentos, entre otras medidas.

Además, otro objetivo esencial es optimizar los resultados clínicos. Según el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, "la calidad de la atención de salud se define por la capacidad de alcanzar los mejores resultados clínicos posibles y la mejora continua en el tiempo" (Institute of Medicine, 2001). Esto implica lograr una atención efectiva y basada en la evidencia, que conduzca a una recuperación exitosa de los pacientes y a la prevención de complicaciones innecesarias.

Garantizar la calidad de los servicios hospitalarios también tiene beneficios económicos. Según el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), "la calidad de la atención médica puede tener un impacto significativo en los costos de la atención de salud" (OCDE, 2010). Al mejorar la calidad de los servicios hospitalarios, se pueden reducir los gastos relacionados con tratamientos innecesarios, complicaciones evitables y readmisiones hospitalarias.

Otro beneficio importante es el fortalecimiento de la confianza y la satisfacción de los pacientes. Según el informe de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (2017), "la calidad asistencial tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente y en su percepción de la atención recibida". Brindar servicios hospitalarios de calidad, que sean seguros, efectivos y centrados en el paciente, contribuye a generar confianza y satisfacción en los pacientes, lo que fortalece la relación entre el paciente y el hospital.

En conclusión, la calidad de los servicios hospitalarios tiene objetivos claros, como mejorar la seguridad y los resultados clínicos, así como obtener beneficios económicos y fortalecer la satisfacción de los pacientes. Como menciona la OMS, "la calidad de los servicios de salud es una responsabilidad compartida de los proveedores de servicios, los

profesionales de la salud y los responsables políticos" (OMS, 2018). Solo a través de un enfoque integral y colaborativo se pueden lograr servicios hospitalarios de alta calidad.

#### **4.2.6. Modelos para la medición de la calidad de servicios Hospitalarios.**

Para comprender y evaluar la calidad de servicios en hospitales, existen diferentes enfoques y modelos teóricos. Uno de los modelos más conocidos es el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1985). Este modelo se basa en cinco dimensiones de la calidad de servicios: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones abarcan aspectos como la apariencia física de las instalaciones, la capacidad del personal para cumplir con las expectativas del paciente, la seguridad de los procedimientos y la capacidad de respuesta y empatía hacia las necesidades del paciente.

Otro modelo relevante es el modelo de las 5 dimensiones de la calidad de Donabedian (1988), que propone evaluar la calidad de los servicios de salud a través de tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultados. La estructura se refiere a los recursos físicos, humanos y organizativos disponibles en el hospital, el proceso se relaciona con las acciones y actividades durante la atención médica, y los resultados se refieren a los efectos en la salud del paciente.

Además de estos modelos, existen otras herramientas específicas para evaluar la calidad de servicios en hospitales, como los indicadores de calidad, las encuestas de satisfacción del paciente y los sistemas de acreditación hospitalaria. Estos modelos y herramientas son muy importantes al momento de elaborar un sistema de evaluación de la calidad de servicio en donde se incluya al paciente en cada uno de las etapas de la evaluación, así como de las mejoras continuas que la institución requiera implantar, como resultado de la evaluación (Bustamante et al., 2019).

**Modelo SERVQUAL.** Es una herramienta ampliamente reconocida para evaluar la calidad de los servicios en diversos sectores, incluido el ámbito hospitalario. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), este modelo se basa en la medición de las brechas entre las expectativas de los pacientes y su percepción real de la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL se compone de cinco dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estas dimensiones proporcionan un marco integral para evaluar y mejorar la calidad de los servicios hospitalarios.

La dimensión de confiabilidad es un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud en un hospital. Esta dimensión se refiere a la capacidad y la

disposición del hospital para proporcionar servicios de manera precisa, consistente y confiable a lo largo del tiempo. En esencia, los pacientes confían en que recibirán el tratamiento y la atención adecuados cada vez que lo necesiten; para comprender más a fondo la importancia de la confiabilidad en la atención médica hospitalaria, es crucial analizar aspectos específicos que aborda esta dimensión. Uno de los puntos clave es el cumplimiento de las promesas realizadas a los pacientes. Esto significa que cuando un hospital establece ciertas expectativas en cuanto a la atención que brindará, como horarios de consultas, tiempos de espera o procedimientos médicos, es esencial que cumpla con esas promesas de manera constante. (Parasuraman et al., 1985, p.24).

La dimensión de capacidad de respuesta es una parte fundamental de la calidad de los servicios de salud en un hospital, ya que se centra en la disposición del personal para atender las necesidades de los pacientes de manera oportuna y efectiva. En un entorno hospitalario, la rapidez en la atención es esencial, y esto abarca desde la admisión hasta la respuesta a las solicitudes de los pacientes durante su estancia en el hospital. Uno de los aspectos clave de esta dimensión es la disponibilidad de personal capacitado y preparado para responder a las diversas necesidades de los pacientes. Esto implica tener médicos, enfermeros y otro personal de salud debidamente entrenados y disponibles en momentos críticos. Por ejemplo, en situaciones de emergencia, la capacidad de respuesta se pone a prueba, y los pacientes confían en que el personal médico esté listo para actuar de manera inmediata y eficiente (Parasuraman et al., 1985, p.24).

La dimensión de seguridad en la evaluación de la calidad de los servicios de salud en un hospital se centra en garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes en todo momento. Esto abarca varios aspectos críticos que son esenciales para proporcionar una atención médica de alta calidad. En primer lugar, la seguridad implica la implementación de medidas efectivas de prevención de riesgos. Esto incluye la identificación y mitigación de posibles peligros en el entorno hospitalario. Por ejemplo, se deben tomar medidas rigurosas para prevenir infecciones nosocomiales y garantizar la seguridad en la administración de medicamentos. Además, se deben establecer protocolos de seguridad claros para situaciones de emergencia, como incendios o terremotos, para proteger tanto a pacientes como a personal (Parasuraman et al., 1985).

La dimensión de empatía en la evaluación de la calidad de los servicios de salud en un hospital desempeña un papel fundamental en la experiencia del paciente. Se trata de la

capacidad del hospital y su personal para proporcionar una atención y cuidado personalizado que refleje comprensión y consideración hacia las necesidades emocionales de los pacientes. En primer lugar, la empatía se relaciona directamente con la habilidad de los profesionales de la salud para comprender y reconocer las emociones y preocupaciones de los pacientes. Los pacientes no solo buscan soluciones médicas a sus problemas de salud, sino también apoyo emocional durante momentos difíciles. Un trato empático por parte del personal del hospital puede marcar una diferencia significativa en la percepción de la calidad de la atención. (Báscolo et al., 2018).

Por último, La dimensión de tangibilidad es un componente crucial en la evaluación de la calidad de los servicios de salud en un hospital, ya que se enfoca en los aspectos físicos y materiales del entorno hospitalario. Esta dimensión aborda cómo la percepción de los pacientes sobre las instalaciones y los recursos disponibles puede influir en su percepción de la calidad de la atención médica. En primer lugar, la apariencia de las instalaciones hospitalarias desempeña un papel importante. Los pacientes tienden a sentirse más seguros y cómodos en entornos limpios, bien mantenidos y visualmente agradables. La limpieza y el mantenimiento de las áreas comunes, las habitaciones de pacientes y los espacios de espera contribuyen a la percepción positiva de la calidad de los servicios de salud (Numpaqué-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

#### ***4.2.7. Factores que influyen en la calidad de servicios hospitalarios***

La calidad de los servicios hospitalarios está influenciada por diversos factores que juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente y en los resultados clínicos. A continuación, se presenta algunos de los factores que influyen en la calidad de los servicios hospitalarios.

En cuanto al liderazgo y la gestión eficaz, "un liderazgo sólido y una gestión eficaz son esenciales para la promoción de la calidad y la seguridad en los servicios de salud" (OMS, 2017). En consecuencia, estos factores permiten establecer una cultura de calidad, fomentar la mejora continua y promover la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con la calidad de los servicios.

En relación con la competencia y capacitación del personal, se ha demostrado que "la formación y el desarrollo continuo del personal hospitalario son cruciales para asegurar la calidad de los servicios" (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, 2018). En

consecuencia, contar con profesionales capacitados y actualizados en las mejores prácticas clínicas y en habilidades de comunicación mejora significativamente la calidad de la atención y la experiencia del paciente.

En lo que respecta a la disponibilidad y calidad de los recursos y la tecnología, se destaca que "la infraestructura y la dotación de recursos adecuados, así como el acceso a tecnologías médicas avanzadas, son fundamentales para garantizar la calidad de la atención" (OCDE, 2019). Por lo tanto, contar con equipos médicos modernos, instalaciones adecuadas y suficiente personal se convierte en un requisito indispensable para brindar servicios eficientes y seguros.

En términos de la comunicación efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes, se ha establecido que "una comunicación clara, comprensible y respetuosa entre los proveedores de servicios de salud y los pacientes es esencial para la calidad de la atención" (Street et al., 2013). Como resultado, una comunicación abierta y efectiva permite comprender las necesidades del paciente, brindar información relevante y promover la participación activa del paciente en su propio cuidado.

#### **4.2.8. Análisis FODA o DAFO**

El análisis FODA es una herramienta estratégica utilizada para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización, proyecto o situación. A continuación, se presentan los conceptos correspondientes a cada componente del análisis FODA:

**Fortalezas:** Las fortalezas son los aspectos internos positivos que posee una organización y que le brindan una ventaja competitiva. Según Kotler y Armstrong (2018), "las fortalezas son recursos y capacidades que una empresa controla, que le brindan una ventaja competitiva en el mercado" (p. 67).

**Debilidades:** Las debilidades son los aspectos internos negativos que limitan el desempeño de una organización. Según Kotler y Armstrong (2018), "las debilidades son limitaciones o deficiencias que impiden que una empresa alcance sus objetivos o que la colocan en una posición competitiva desfavorable" (p. 67).

**Oportunidades:** Las oportunidades son factores externos positivos que pueden beneficiar a una organización y generar un crecimiento o mejora en su desempeño. Según Kotler y Armstrong (2018), "las oportunidades son situaciones y tendencias favorables en el entorno externo que podrían conducir a un rendimiento superior de la empresa" (p. 67).

Amenazas: Las amenazas son factores externos negativos que representan desafíos o riesgos para una organización. Según Kotler y Armstrong (2018), "las amenazas son situaciones y tendencias desfavorables en el entorno externo que podrían poner en peligro el rendimiento de la empresa" (p. 67).

El análisis FODA se utiliza para evaluar y comprender la situación actual de una organización, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas. Al analizar las fortalezas y debilidades internas, se busca potenciar los aspectos positivos y abordar las limitaciones. Al examinar las oportunidades y amenazas externas, se busca aprovechar las condiciones favorables y mitigar los riesgos potenciales.

#### **4.2.9. El diagnóstico en la investigación**

El diagnóstico en investigación es un proceso esencial para evaluar y analizar a fondo una situación, problema o área de estudio con el objetivo de obtener una comprensión detallada de su estado actual. Ayuda a los investigadores a recopilar información relevante y a identificar patrones, tendencias y factores clave que influyen en el tema de estudio (Mertens, 2015). A través de la recopilación y el análisis riguroso de datos, el diagnóstico proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la generación de conocimiento en diversos campos de investigación.

Durante el proceso de diagnóstico en investigación, se utilizan diversas técnicas y métodos para recopilar datos primarios o secundarios. Esto puede incluir la revisión de la literatura existente, la realización de entrevistas, encuestas o análisis estadísticos, entre otros enfoques (Creswell, 2014). Estos métodos permiten a los investigadores obtener información detallada y precisa sobre el tema de estudio, identificar posibles problemas o desafíos, y descubrir oportunidades para el desarrollo de estrategias efectivas.

El diagnóstico en investigación ayuda a responder preguntas fundamentales relacionadas con el tema estudiado. Por ejemplo, se busca comprender la situación actual y el estado del tema, así como los factores que influyen en él y cómo se relacionan entre sí (Yin, 2014). Además, el diagnóstico permite identificar problemas o desafíos específicos asociados con el tema y explorar posibles soluciones o enfoques para abordarlos de manera efectiva (Bryman, 2016).

Es importante destacar que el diagnóstico en investigación debe basarse en evidencia sólida y ser riguroso en su enfoque. Los investigadores deben utilizar métodos válidos y confiables para recopilar y analizar los datos, y tener en cuenta las limitaciones y sesgos

potenciales que podrían influir en los resultados (Creswell, 2014). Además, el diagnóstico es un proceso iterativo y en constante evolución, que puede requerir revisiones y actualizaciones a medida que se obtiene nueva información o se producen cambios en el contexto de investigación.

**4.2.9.1. Tipos de diagnóstico.** Existen varios tipos de diagnósticos que se utilizan en diferentes contextos de investigación. A continuación, se describirán algunos de los principales tipos de diagnóstico, junto con citas de referencias académicas pertinentes:

**Diagnóstico exploratorio.** Este tipo de diagnóstico se utiliza al inicio de una investigación para explorar y comprender un fenómeno o problema poco conocido. Ayuda a identificar variables relevantes, generar hipótesis y establecer las bases para investigaciones más profundas (Creswell, 2014). Según Creswell, "el diagnóstico exploratorio se utiliza para obtener una visión general inicial del tema de investigación y proporcionar un marco conceptual para el estudio posterior" (p. 113).

**Diagnóstico descriptivo.** El diagnóstico descriptivo tiene como objetivo describir y caracterizar un fenómeno o situación de interés en detalle. Se utiliza para recopilar datos y proporcionar una representación precisa de las características y propiedades del objeto de estudio (Bryman, 2016). Según Bryman, el diagnóstico descriptivo "se centra en la recopilación de datos detallados y en la descripción precisa de fenómenos, eventos o grupos sociales" (p. 34).

**Diagnóstico comparativo.** Este tipo de diagnóstico se basa en la comparación de diferentes grupos, situaciones o variables para identificar similitudes, diferencias y patrones significativos. Se utiliza para analizar la relación entre variables y evaluar el impacto de diferentes condiciones o tratamientos (Yin, 2014). Yin afirma que el diagnóstico comparativo "permite comprender mejor cómo las variables interactúan en diferentes contextos y cómo se relacionan con los resultados" (p. 48).

**Diagnóstico pronóstico.** El diagnóstico pronóstico se enfoca en predecir o proyectar el desarrollo futuro de un fenómeno o situación. Se utiliza para estimar tendencias, identificar posibles resultados y evaluar el impacto de diferentes escenarios o intervenciones (Creswell, 2014). Según Creswell, el diagnóstico pronóstico "se centra en la predicción y proyección de eventos futuros basados en las condiciones actuales y las tendencias observadas" (p. 117).

Cabe destacar que estos tipos de diagnóstico no son mutuamente excluyentes y pueden combinarse según las necesidades de investigación. Además, es importante adaptar los enfoques de diagnóstico a la naturaleza y objetivo específicos de cada estudio.

#### **4.2.10. Estrategias**

La estrategia se define como un plan de acción integral y a largo plazo diseñado para alcanzar metas y objetivos específicos en un contexto particular. Esta planificación estratégica implica la identificación de los recursos necesarios, la asignación de tareas y la implementación de medidas estratégicas para lograr resultados deseados (Porter, 1996). Según Porter, "la estrategia competitiva consiste en establecer una posición rentable y sostenible en el mercado, que se basa en la creación de una propuesta de valor única y en la diferenciación de la competencia" (p. 33).

La estrategia implica tomar decisiones clave y establecer un enfoque claro para guiar las acciones y el desempeño de una organización o individuo. Es un proceso continuo que requiere la evaluación y adaptación constante en respuesta a los cambios en el entorno y las oportunidades emergentes (Mintzberg, 1994). Según Mintzberg, "la estrategia es un proceso continuo que involucra la toma de decisiones fundamentales sobre la dirección y los objetivos de una organización, así como la asignación de recursos para lograrlos" (p. 22).

La estrategia también implica la consideración de los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. Se busca aprovechar las fortalezas y oportunidades, al tiempo que se gestionan y minimizan las debilidades y amenazas (Andrews, 1980). Andrews afirma que "la estrategia implica el análisis sistemático de los recursos, capacidades y competencias internas, así como la evaluación de las fuerzas y debilidades del entorno externo, con el fin de desarrollar una posición competitiva sólida" (p. 77).

Es importante destacar que la estrategia puede ser aplicada en diversos ámbitos, como los negocios, el gobierno, las organizaciones sin fines de lucro y la gestión personal. En cada caso, la estrategia se adapta a las particularidades y objetivos específicos de la situación (Richardson, 2017). Según Richardson, "la estrategia es una herramienta fundamental para la toma de decisiones efectiva en diferentes contextos, ya sea para maximizar los beneficios económicos, lograr impacto social o alcanzar metas personales" (p. 101).

#### **4.2.11. Escala de Likert**

La escala de Likert, desarrollada por el psicólogo Rensis Likert en la década de 1930, es una herramienta fundamental en la investigación y evaluación de actitudes, opiniones y percepciones. Esta escala proporciona un método cuantitativo para medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los participantes con respecto a afirmaciones o enunciados. Al emplear una serie de declaraciones graduadas en una secuencia ordinal, la escala de Likert permite capturar la variabilidad de respuestas y proporciona datos que facilitan el análisis estadístico. Su versatilidad la ha convertido en un instrumento ampliamente utilizado en diversas disciplinas, desde la psicología y la educación hasta la investigación de mercado, proporcionando una valiosa comprensión de las actitudes y percepciones de los encuestados.

#### **4.3. Marco legal**

El artículo 42 de la Constitución Política de la República (2008), establece que el Estado tiene la responsabilidad de asegurar el derecho a la salud de todos sus ciudadanos. Esto se logra a través de varias medidas, incluyendo el desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, y la promoción de ambientes saludables en el hogar, el trabajo y la comunidad. Además, el Estado debe garantizar el acceso constante e ininterrumpido a los servicios de salud. Todos estos esfuerzos deben ser guiados por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia (Asamblea Constituyente, 2008).

Ley Orgánica de Salud (2015) establece los derechos relacionados con la salud de todas las personas, sin discriminación. Estos derechos enfatizan la importancia de la calidad de vida. A continuación, se muestra el extracto de lo que indica dicho artículo.

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República; c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación; d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos; e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento,

productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna; f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis; g) Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito; h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública; i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten; j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos; k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida; y, l) No ser objeto de pruebas, ensayos clínicos, de laboratorio o investigaciones, sin su conocimiento y consentimiento previo por escrito; ni ser sometida a pruebas o exámenes diagnósticos, excepto cuando la ley expresamente lo determine o en caso de emergencia o urgencia en que peligre su vida (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015)

De igual forma el hospital se rige con los acuerdos ministeriales emitidos por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el acuerdo: No. 00023-2022, se expide La Reforma

Integral a la Reforma al Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional Por Procesos, en el cual se determina:

Artículo 4.- Objetivos Institucionales: Conforme a su misión, visión y normativa legal, el Ministerio de Salud Pública determina los siguientes objetivos institucionales:

- Incrementar la efectividad de la Gobernanza en el Sistema Nacional de Salud.
- Incrementar la investigación en salud.
- Incrementar la calidad de la vigilancia, prevención y control sanitario en el Sistema Nacional de Salud.
- Incrementar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Incrementar la cobertura de las prestaciones de los servicios de salud.
- Incrementar la promoción de la salud en la población.
- Incrementar la eficiencia institucional en el Ministerio de Salud Pública.

De lo cual en la parte correspondiente sin numeral 4 indica que uno de los objetivos es incrementar la calidad de la prestación de servicios de salud.

De igual manera en el mismo cuerpo legal se destaca Artículo 5: Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional - De acuerdo con lo establecido en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, el Ministerio de Salud Pública (MSP) dispone del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. Este comité será responsable de proponer, supervisar y evaluar la implementación de políticas, normas y prioridades relacionadas con la mejora de la eficiencia institucional (Ministerio de Salud Pública, 2022).

En el mismo Artículo 5 emitido por el Ministerio de Salud Pública, (2022), el Comité tendrá un carácter permanente y su funcionamiento estará regulado por el correspondiente acto administrativo. En las unidades o procesos descentralizados, se establecerán comités locales que también serán permanentes y deberán coordinar sus actividades con el comité nacional.

#### **4.4. Marco Institucional**

##### **4.4.1. Misión y Visión**

La misión del Hospital General Isidro Ayora de Loja es brindar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, cumpliendo con la

responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, de acuerdo con las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

La visión del hospital es ser reconocido por la ciudadanía como un hospital accesible que ofrece una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población, basado en principios fundamentales de salud pública y bioética, utilizando eficientemente la tecnología y los recursos públicos de manera transparente.

#### 4.4.2. Descripción de la institución.

El Hospital General Isidro Ayora es una institución de salud ubicada en la ciudad de Loja, en la provincia de Loja, Ecuador. La ciudad de Loja es la capital de la provincia y se sitúa en la región sur del país, en la zona montañosa de los Andes.

El hospital se encuentra en una ubicación estratégica dentro de la ciudad, proporcionando acceso y atención médica a una amplia población. Su dirección es Calle San Juan de Dios entre la calle José Samaniego y Manuel Monteros, está situado en una zona de fácil acceso para los pacientes y visitantes.

**Figura 1** Ubicación del Hospital General Isidro Ayora



Nota: Mapa de la ubicación del Hospital General Isidro Ayora, adaptado de Google Maps- <https://lc.cx/sPB7Dg>

El Hospital General Isidro Ayora de Loja, como parte del Sistema de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, desempeña un papel fundamental en

la prestación de atención integral de salud a la población del área de influencia. Además, cumple una función importante como centro de formación profesional y de investigación en colaboración con instituciones de salud y educativas afines.

Con respecto a la clasificación del hospital, se encuentra en el nivel II, con especialidades básicas en Gineco Obstetricia, Pediatría, Medicina Interna y Cirugía, además de algunas subespecialidades clínicas y quirúrgicas. Esto permite ofrecer una amplia cartera de servicios a los ciudadanos que buscan atención en el hospital.

Además de los servicios médicos principales, el Hospital General Isidro Ayora de Loja también cuenta con áreas técnicas complementarias según el Ciclo Vital. Estas incluyen la Unidad de Diálisis, Servicio de Medicina Transfusional, Club de Diabéticos e Hipertensos, Club de Pacientes de la Clínica del VIH, Club de Enfermos Renales Terminales, Programa de Control y Prevención de Tuberculosis, Sala de Primera Acogida para la atención integral de la violencia de género, intrafamiliar y sexual por ciclos de vida, Unidad de Diagnóstico Auditivo, Taller de Órtesis y Prótesis, Rehabilitación y Terapia Física, Rehabilitación y Terapia en Salud Mental, y RPIS (Soat). Estas áreas adicionales fortalecen la atención a los usuarios externos y complementan los servicios médicos principales.

El hospital cuenta con una dotación de 243 camas asignadas por el Ministerio de Salud Pública y una plantilla de 760 empleados que trabajaban en el año 2017 en las áreas administrativa, técnica y de servicios. Las áreas de Emergencia, Neonatología, Cuidados Intensivos de adultos, Central de Esterilización, Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico han sido repotenciadas con construcciones nuevas, equipamiento adecuado y personal técnico capacitado.

La estructura orgánica del hospital se basa en el Acuerdo Ministerial Nro. 1537, publicado en el Registro Oficial Nro. 339 del martes 25 de septiembre de 2012. Esta estructura comprende el Proceso Gobernante, los Procesos Agregadores de Valor, el Proceso Habilitante de Asesoría y el Proceso Habilitante de Apoyo.

El Hospital General Isidro Ayora ha adoptado valores institucionales que incluyen el compromiso social, la integridad, el respeto mutuo, la solidaridad, el trabajo en equipo, la responsabilidad, la vocación de servicio y el respeto por la vida y la dignidad humana. Estos valores guían el funcionamiento del hospital y aseguran una atención cordial, humanitaria y respetuosa tanto para el personal como para los usuarios del hospital.

A continuación, se presenta el organigrama de la Institución de salud objeto de

estudio, el mismo que se encuentra vigente y en donde se determinan todos los departamentos y diferentes áreas del hospital ver Anexo 4.

## 5. Metodología

La investigación se llevó a cabo en el área de hospitalización del "Hospital General Isidro Ayora" ubicado en la ciudad de Loja, Ecuador. Se consideraron las diferentes unidades y departamentos que conforman el área de hospitalización de dicho hospital.

El diseño de la investigación fue transversal y de estudio de caso, lo que permitió obtener información detallada sobre la calidad de los servicios de hospitalización durante el primer semestre del año 2023 sin manipular las variables de investigación, creando información relacionada con el tema y contrastando con el estado del arte.

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo para analizar la información y realizar el diagnóstico la calidad de los servicios de hospitalización en el Hospital General Isidro Ayora.

La investigación fue de tipo no experimental, ya que se buscaba obtener una comprensión profunda de la calidad de los servicios de hospitalización y describir las áreas de mejora y debilidades identificadas.

### 5.1. Insumos y Equipos

- Cuestionarios impresos para la encuesta a pacientes.
- Equipo informático para el análisis de datos.
- Grabadora para registrar las entrevistas con el personal médico y de enfermería.

### 5.2. Métodos

- **Analítico:** En esta investigación, se utilizó el método analítico para analizar la calidad de los servicios en el área de hospitalización del "Hospital General Isidro Ayora" de la ciudad de Loja durante el primer semestre del año 2023. Se recopilaron datos relevantes, como estadísticas hospitalarias, encuestas de pacientes, entrevistas, para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectaron la calidad de los servicios. Mediante la descomposición del problema en sus componentes clave y la evaluación sistemática de cada dimensión, se identificaron áreas de mejora y se propusieron estrategias específicas que contribuyeron a elevar la calidad de los servicios hospitalarios en

dicho periodo.

### **5.3. Técnicas**

#### ***Encuesta.***

En el marco de esta investigación, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción de pacientes con el propósito de obtener información valiosa sobre la calidad de los servicios en el área de hospitalización del "Hospital General Isidro Ayora" durante el primer semestre del año 2023. La encuesta se diseñó para evaluar diversos aspectos, como la atención médica recibida, la comunicación con el personal de salud, la calidad de las instalaciones y la disponibilidad de recursos. Los resultados de la encuesta permitieron obtener una visión detallada de la satisfacción de los pacientes y sirvieron como base para identificar áreas de mejora y proponer estrategias específicas para elevar la calidad de los servicios hospitalarios. Además, la encuesta facilitó la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos que respaldaron el análisis analítico realizado en esta investigación.

#### ***Entrevista.***

Las entrevistas, se utilizaron preguntas abiertas para fomentar la expresión libre de opiniones, experiencias y percepciones relacionadas con la calidad de los servicios. Se buscó comprender las expectativas de los pacientes, así como identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención hospitalaria.

Las entrevistas permitieron obtener datos cualitativos valiosos que complementaron la información recopilada a través de la encuesta de satisfacción de pacientes. Se exploraron temas como la comunicación entre el personal médico y los pacientes, la calidad de la atención recibida, la disponibilidad de recursos y la eficiencia en los procesos hospitalarios.

La información obtenida de las entrevistas fue analizada en conjunto con los datos cuantitativos de la encuesta, utilizando el enfoque analítico, para identificar patrones, tendencias y áreas de enfoque prioritarias. Además, las entrevistas proporcionaron una perspectiva más detallada y contextualizada de la calidad de los servicios, permitiendo comprender mejor las necesidades y expectativas de los pacientes y el personal del hospital.

### **5.4. Tamaño muestra**

La población objetivo fueron los pacientes hospitalizados o que ya fueron dados de alta del área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora durante el primer semestre

del año 2023. Se seleccionó una muestra aleatoria estratificada de pacientes que recibieron atención hospitalaria detallada a continuación:

### **Muestra de la encuesta aplicada a los pacientes.**

La fórmula utilizada para calcular el tamaño de muestra es la siguiente:

$$n_c = \frac{(N * (Z^2) * p * (1 - p))}{((E^2) * (N - 1) + (Z^2) * p * (1 - p))}$$

Donde:

- N es el tamaño total de la población.
- Z es el valor Z correspondiente al nivel de confianza deseado.
- p es la proporción esperada en la población.
- E es el margen de error aceptable.

En este caso, los valores utilizados en la ecuación 1 fueron:

- N = 800 (tamaño de la población de pacientes hospitalizados o dados de alta).
- Z = 1,65 (correspondiente al nivel de confianza del 90%).
- p = 0,5 (proporción esperada de pacientes en la población).
- E = 0,0404 (margen de error del 4.04%).

### **Ecuación 1**

$$n_c = \frac{800 * (1,65)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{0,0404^2 * (800 - 1) + (1,65)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n_c = \frac{800 * 2,7060 * 0,25}{0,00162 * 799 + 2,7225 * 0,25}$$

$$n_c = \underline{541,1} / 1,97$$

$$n_c = 274,57$$

Por lo Tanto: Dado que no se pueden tener fracciones de pacientes en la muestra, se redondeó hacia arriba el valor de n a la próxima muestra entera, lo que nos llevó a n=275. Por lo tanto, después de aplicar la corrección para poblaciones finitas, se necesitó una muestra de 275 pacientes de una población de 800 pacientes para lograr un intervalo de confianza del 90% con un margen de error del 4,04%.

### **Muestra para la entrevista para los médicos y enfermeras**

Para calcular el tamaño de muestra para las entrevistas a los médicos y enfermeras del hospital fue necesario conocer el tamaño total de la población que es igual a 308 profesionales de la salud, por lo que resulta de la siguiente manera:

Para calcular el tamaño de muestra necesario para las entrevistas a los médicos y enfermeras del hospital, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 * p (1 - p)}{E^2}$$

Donde:

- Z es el valor Z correspondiente al nivel de confianza deseado.
- p es la proporción esperada en la población.
- E es el margen de error aceptable.

En este caso, los valores utilizados en la ecuación 2 fueron:  $Z = 1,282$  (correspondiente al nivel de confianza del 80%).

$p = 0,5$  (proporción esperada de médicos y enfermeras en la población).  $E = 0,10$  (margen de error del 10%).

Sustituyendo estos valores en la ecuación, obtenemos:

#### **Ecuación 2**

$$n_0 = \frac{1,282^2 * 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$\frac{1,6456 * 0,25}{0,01}$$

$$n_0 = \frac{0,4114}{0,01}$$

$$n_0 = 41,14$$

Después de realizar los cálculos, obtenemos  $n_0 = 41,14$ .

Para ajustar el tamaño de muestra, debido a que el tamaño total de la población de médicos y enfermeras ( $N = 308$ ), utilizamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * n_0}{N + n_0 - 1}$$

Sustituyendo los valores, obtenemos:

$$n = \frac{308 * 41,14}{308 + 41,14 - 1}$$

$$N = \frac{12672,72}{348,14}$$

Después de realizar los cálculos, obtenemos  $n = 36.43$ .

Para lograr un nivel de confianza del 80% y un margen de error del 10%, se requeriría una muestra de 37 médicos y enfermeras de una población total de 308 profesionales de la salud.

Para el cumplimiento del segundo objetivo se utilizó la escala SERVQUAL la que consta de 22 ítems que evalúan las percepciones y expectativas de los usuarios en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A continuación, al evaluar cada una de estas dimensiones, el modelo SERVQUAL proporciona una visión integral de la calidad de los servicios hospitalarios y ayuda a identificar áreas de mejora

A continuación, se detallan las 5 dimensiones con sus 22 ítems del modelo SERVQUAL:

**Tangibles.** Los tangibles se refieren a los aspectos físicos y visibles del servicio que afectan la percepción del cliente. Incluyen equipos modernos, instalaciones visualmente atractivas, empleados con una apariencia ordenada y materiales asociados con el servicio visualmente atractivos

1. Equipos modernos: Uso de equipos actualizados y tecnológicamente avanzados para brindar el servicio.
2. Instalaciones visualmente atractivas: Ambientes físicos agradables y estéticamente atractivos que generan una buena impresión visual.
3. Empleados con una apariencia ordenada: Personal con una presentación personal cuidada y profesional.
4. Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos: Uso de materiales y elementos visuales que transmiten calidad y profesionalismo.

**Fiabilidad.** La fiabilidad se relaciona con la capacidad de cumplir las promesas de servicio realizadas a los clientes. Implica la capacidad de manejar los problemas de servicio de manera confiable, realizar los servicios correctamente la primera vez, cumplir con los plazos prometidos y mantener registros sin errores.

5. Cumplimiento de las promesas de servicio: Entrega de lo que se promete al cliente en términos de servicios y beneficios.
6. Fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios: Capacidad para resolver eficazmente los problemas o quejas de los clientes.
7. Realización de servicios correctamente la primera vez: Ejecución precisa y sin errores en la prestación del servicio desde el primer intento.
8. Prestación de servicios en el momento prometido: Cumplimiento de los plazos o tiempos acordados para la entrega del servicio.
9. Mantenimiento de registros sin errores: Precisión y exactitud en el manejo de la información y registros relacionados con el servicio.

**Capacidad de respuesta.** La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y prontitud para ayudar a los clientes y responder a sus solicitudes. Incluye brindar un servicio rápido, estar preparado para responder a las solicitudes de los clientes y mostrar una actitud de ayuda.

10. Servicio rápido a los usuarios: Brindar una atención pronta y ágil a las necesidades de los clientes.
11. Disposición para ayudar a los usuarios: Mostrar una actitud proactiva y disponibilidad para asistir y apoyar a los usuarios.
12. Preparación para responder a las solicitudes de los usuarios: Estar preparado y capacitado para abordar las solicitudes y necesidades específicas de los clientes.

**Seguridad:** La seguridad se relaciona con la confianza y la sensación de seguridad que los clientes experimentan durante la interacción con el servicio. Implica empleados que infunden confianza, hacen que los clientes se sientan seguros en sus transacciones, son consistentemente corteses y tienen el conocimiento necesario para responder a las preguntas

de los clientes.

13. Empleados que infunden confianza en los usuarios: Personal que genera confianza y credibilidad en los clientes a través de su comportamiento y conocimientos.
14. Hacer que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones: Crear un ambiente seguro y libre de riesgos para los clientes durante sus interacciones y transacciones.
15. Empleados consistentemente corteses: Mantener una actitud cortés, amable y respetuosa con los clientes de manera constante.
16. Empleados que tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios: Contar con un personal capacitado y competente que pueda brindar respuestas precisas y satisfactorias a las consultas de los clientes.

***Empatía.*** La empatía se refiere a la atención individualizada y al interés genuino que el personal muestra hacia los clientes. Implica actuar en el mejor interés de los clientes, comprender sus necesidades específicas, ofrecer horarios comerciales convenientes y brindar una atención personalizada

17. Brindar atención individual a los usuarios: Ofrecer un trato personalizado y adaptarse a las necesidades y preferencias específicas de cada paciente.
18. Actuar en el mejor interés de los usuarios: Tomar decisiones y acciones que beneficien y satisfagan las necesidades del cliente.
19. Comprender las necesidades específicas de los usuarios: Tener un conocimiento profundo de las necesidades, expectativas y deseos particulares de los clientes.
20. Horarios comerciales convenientes: Ofrecer horarios de atención que sean cómodos y convenientes para los clientes.
21. Empleados que brindan atención personal a los usuarios: Personal que demuestra interés genuino y cuidado hacia los clientes en sus interacciones.
22. Empleados que tienen el mayor interés en el usuario: Mostrar un compromiso

y dedicación para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes.

Para la obtención de resultados cuantitativos, se implementó la escala de Likert, reconocida por su aplicación en la evaluación de los resultados derivados del cuestionario del modelo SERVQUAL. Esta metodología emplea una escala cuantitativa que permite medir el nivel de satisfacción o insatisfacción de los participantes con relación a diversas afirmaciones o enunciados.

Tabla 1 Escala de Linkert para valorar el cuestionario SERVQUAL

<u>Descripción</u>	<u>Valor</u>
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Neutral	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

*Nota:* Elaboración propia

## 6. Resultados

### 6.1. Objetivo específico 1. Diagnóstico del servicio en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de Loja, durante el primer semestre del año 2023.

Se llevaron a cabo varios procedimientos para recopilar información y evaluar la calidad de los servicios en el Hospital General Isidro Ayora durante el primer semestre del año 2023. En primer lugar, se aplicó una encuesta estructurada a los pacientes hospitalizados con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios recibidos. Esta encuesta permitió obtener información directa de los pacientes y usuarios del hospital.

En relación a los aspectos tangibles, como la calidad de los equipos y la estética de las instalaciones, se observó un nivel adecuado que cumple con los estándares esperados. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de la primera interacción con el hospital, lo cual sugiere la necesidad de implementar estrategias para brindar una experiencia inicial más eficiente y satisfactoria para los pacientes.

En cuanto a la seguridad percibida, se encontró que los pacientes confían en el personal del hospital y se sienten seguros durante los procesos de atención. No obstante, se

identificó la necesidad de mejorar la preparación del personal para atender las solicitudes de los pacientes de manera más efectiva, lo cual contribuirá a una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios.

En relación a la empatía percibida, se observó una atención individual satisfactoria por parte del personal médico y de enfermería. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en términos de velocidad en la atención y disposición para ayudar a los pacientes, donde se requiere implementar medidas para garantizar una respuesta oportuna y una mayor orientación hacia las necesidades del paciente.

En resumen, el diagnóstico de la calidad de los servicios en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora durante el primer semestre del 2023 revela que existen áreas de oportunidad en la gestión de la primera interacción, la preparación del personal para atender las solicitudes de los pacientes y la velocidad en la atención y disposición para ayudar. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para implementar acciones de mejora que permitan brindar una atención de calidad y satisfactoria para los pacientes en el área de hospitalización.

Adicionalmente, como resultado de las entrevistas con el personal médico y de enfermería del hospital, se obtuvo información valiosa sobre las áreas de mejora en los servicios. Estas entrevistas proporcionaron una visión interna y permitieron identificar las expectativas del personal con respecto a los servicios prestados por la institución, Los resultados de estas entrevistas revelaron que la mayoría de los empleados encuestados tienen altas expectativas en términos de calidad y calidez de los servicios ofrecidos. Se destacó la importancia de brindar una atención centrada en el paciente y en ofrecer un servicio de calidad en todas las interacciones, fundamentales para comprender las áreas en las que se pueden realizar mejoras y tomar decisiones informadas basadas en su experiencia y conocimiento.

La institución actualmente cuenta con 750 empleados y trabajadores que se distribuyen en dos turnos rotativos de 8 horas diarias para el personal administrativo y 24 horas del personal médico y enfermería, la institución cuenta con la siguiente estructura orgánica:

La siguiente figura muestra los principales involucrados en la calidad de servicios los ejecutores, indiferentes, Opositores, y Beneficios que se relacionan con los médicos de hospitalización, enfermería, el personal administrativo y los usuarios.

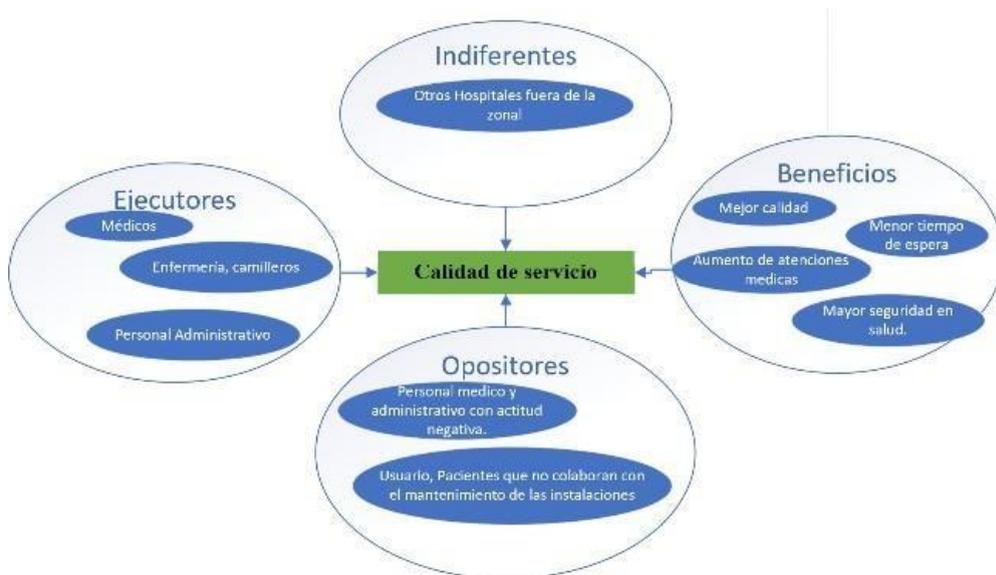


Figura 2. Actores de la calidad del servicio, dentro del Hospital Isidro Ayora.

### **Análisis FODA**

El análisis FODA, permitió evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y proporciona una visión integral de la situación actual del Hospital General Isidro Ayora en Loja, Ecuador, en lo que respecta a la calidad de los servicios de hospitalización. Este análisis es fundamental para la toma de decisiones estratégicas que permitan mejorar la atención médica y la calidad de atención.

#### ***Fortalezas:***

La calidad de los aspectos tangibles es altamente positiva, con la presencia de equipos modernos y las instalaciones atractivas. Estos elementos contribuyen a generar un entorno favorable y confortable para los pacientes, lo cual es fundamental para brindar una atención de calidad.

Los empleados muestran un alto nivel de compromiso con la satisfacción y el bienestar de los pacientes. Están dispuestos a brindar apoyo a los pacientes.

***Oportunidades:***

Existe la oportunidad de mejorar la formación y capacitación del personal para mantener altos niveles de empatía y conocimiento en la respuesta a preguntas de los pacientes.

Los pacientes podrían beneficiarse de una mayor promoción de la importancia de registros sin errores.

***Debilidades:***

La fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio y el cumplimiento de las promesas de servicio presentan áreas de análisis entre los pacientes.

Los pacientes tienen una experiencia promedio en su primera vez utilizando el servicio de hospitalización. Esto indica la necesidad de mejorar y elevar el nivel de la experiencia que se brinda a los pacientes desde el momento en que ingresan al hospital.

***Amenazas:***

La competencia en la atención médica es una amenaza constante; por lo tanto, mantener altos niveles de calidad de servicio es esencial.

Las opiniones neutrales en ciertos aspectos podrían convertirse en insatisfacción si no se abordan adecuadamente.

La Tabla 2 presenta una síntesis concisa y comprensible del análisis FODA derivado de las encuestas aplicadas a los usuarios y pacientes de la institución investigada.

Tabla 2. Matriz FODA derivado de las encuestas aplicadas a los usuarios y pacientes de la institución investigada.

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1. La calidad de los aspectos tangibles es altamente positiva, con la presencia de equipos modernos y las instalaciones atractivas.	3. La fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio y el cumplimiento de las promesas de servicio presentan áreas de insatisfacción entre los pacientes.
2. Los pacientes perciben que los empleados son amables y consistentes, lo que contribuye a la empatía general.	4. Los pacientes tienen una experiencia promedio en su primera vez utilizando el servicio de hospitalización.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
5. Existe la oportunidad de mejorar la formación y capacitación del personal para mantener altos niveles de empatía y conocimiento en la respuesta a preguntas de los pacientes.	7. La competencia en la atención médica es una amenaza constante; por lo tanto, mantener altos niveles de calidad de servicio es esencial.
6. Los pacientes podrían beneficiarse de una mayor promoción de la importancia de registros sin errores.	8. Las opiniones neutrales en ciertos aspectos podrían convertirse en insatisfacción si no se abordan adecuadamente.

### **Análisis cualitativo de las entrevistas al Personal médico de la institución.**

Las entrevistas realizadas al personal del "Hospital General Isidro Ayora" de Loja, procesadas con AtlasTi, revela una serie de hallazgos críticos relacionados con la calidad de los servicios hospitalarios y destaca la necesidad imperativa de mejorar la capacitación del personal.

1. **Capacitación Insuficiente (CI):** Los participantes expresaron una preocupación generalizada acerca de la insuficiencia en los programas de capacitación existentes. Se destacó la falta de actualización en las prácticas médicas y la falta de cursos especializados para ciertos procedimientos.
2. **Inconsistencia en el Servicio (IS):** Se evidenció una variabilidad en la prestación del servicio debido a la falta de habilidades homogéneas en el personal. Algunos mencionaron la disparidad en la calidad de atención, lo que indica una necesidad de uniformidad en la capacitación.

3. **Consciencia de Necesidades del Paciente (CNP):** Se identificó que el personal, en general, podría beneficiarse de una mayor consciencia sobre las necesidades específicas de los pacientes. Algunos entrevistados admitieron que, en ocasiones, se pasaban por alto ciertos requisitos individuales.
4. **Compromiso del Personal (CP):** A pesar de las deficiencias en la capacitación, muchos participantes destacaron su compromiso personal y su dedicación al trabajo. Esto sugiere un potencial positivo para mejorar, ya que el personal ya muestra una base sólida de involucramiento.

*Vínculos Clave:*

1. El código **CI (Capacitación Insuficiente)** está estrechamente vinculado con **RC (Red de Capacitación)**, sugiriendo que la insuficiencia de la capacitación actual está profundamente relacionada con la necesidad de reestructurar y fortalecer los programas de formación.
2. **IS (Inconsistencia en el Servicio)** está conectado tanto con **RC (Red de Capacitación)** como con **RI (Red de Inconsistencia)**, destacando que la inconsistencia en la atención está directamente vinculada a la falta de una capacitación uniforme y exhaustiva.
3. **CNP (Consciencia de Necesidades del Paciente)** y **CP (Compromiso del Personal)** están entrelazados en la **RCE (Red de Consciencia y Empatía)**, indicando que, a pesar de las carencias en la capacitación, hay un potencial para mejorar la empatía y la comprensión de las necesidades del paciente.

Estos resultados cualitativos sugieren que la mejora en la capacitación del personal es esencial para abordar las deficiencias identificadas y elevar la calidad general de los servicios hospitalarios. La implementación de programas de formación más sólidos y específicos puede conducir a una atención más consistente y centrada en el paciente en el "Hospital General Isidro Ayora".

## 6.2. Objetivo específico 2. Identificar la percepción de la calidad del servicio en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de Loja durante el primer semestre del año 2023.

Para evaluar la percepción de calidad, se aplicó inicialmente una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, compuesta por 22 preguntas destinadas a 275 usuarios (consultar Anexo 15.5). En este informe, se presentan los resultados obtenidos, seguidos de su respectivo análisis.

En aras de cumplir con el objetivo establecido, se procederá a detallar los resultados específicos de las dimensiones del modelo SERVQUAL, a saber: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

A continuación, se exhiben las frecuencias correspondientes a las respuestas recabadas durante la aplicación de la encuesta del modelo SERVQUAL. Los porcentajes de las respuestas asociadas a la dimensión Tangible del Hospital General Isidro Ayora muestran con mayor frecuencia “Muy Satisfecho” en los cuatro parámetros.

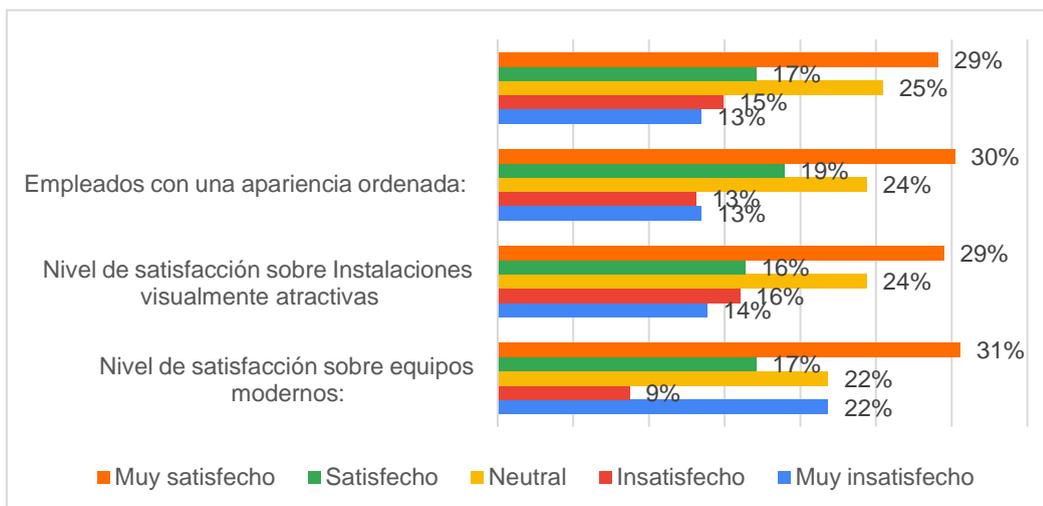


Figura 3. Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión Tangible

Así mismo los porcentajes ponderados de las respuestas de la dimensión de Fiabilidad demuestran que, un gran porcentaje optó por la respuesta de “muy satisfecho” en los 5 elementos que la componen, en contraste existe un gran número de respuestas que optaron por la respuesta de “Neutral”, por lo cual el hospital debería implementar algunas estrategias, las cuales se proponen en el último objetivo.

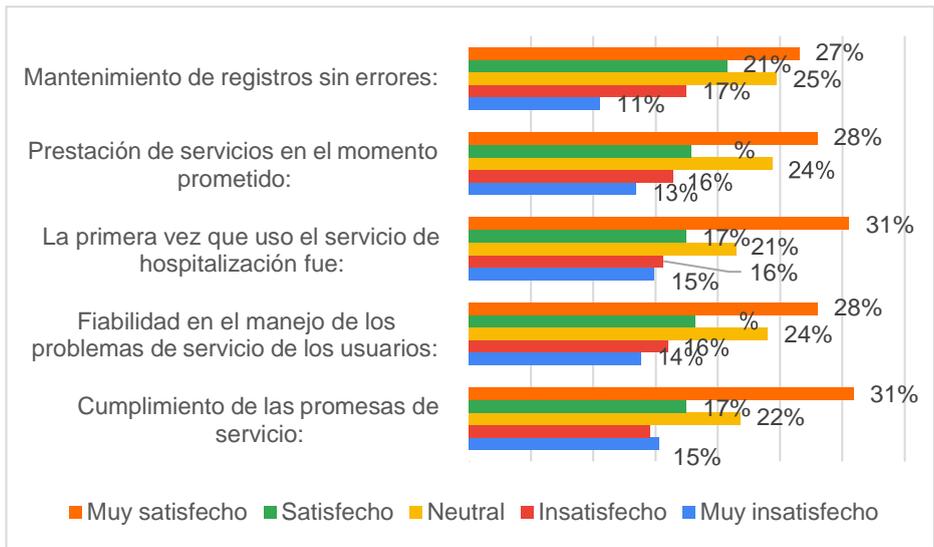


Figura 4. Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la Fiabilidad

Continuando con el análisis en los ponderados de las respuestas de la dimensión Capacidad de Respuesta, que consta de 3 elementos de igual manera resaltan los “Muy Satisfechos”.

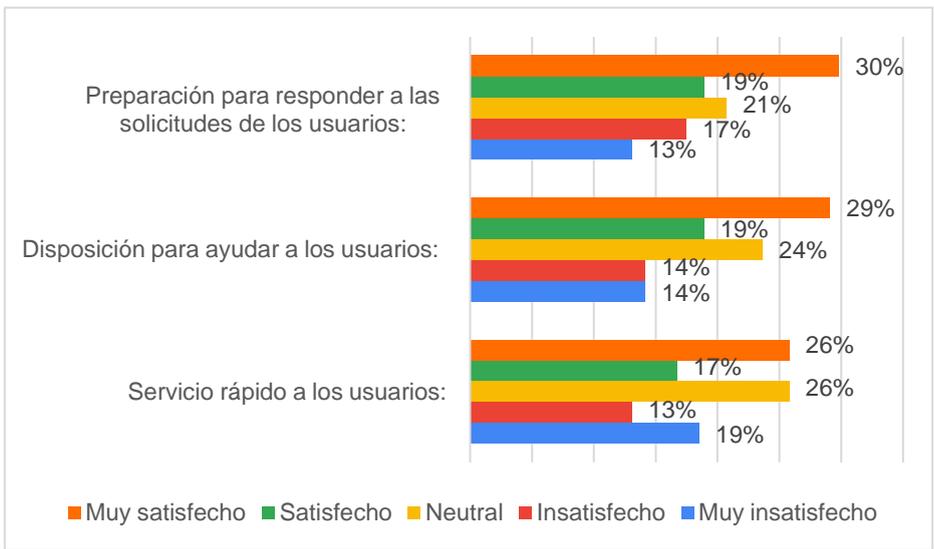


Figura 5. Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión capacidad de respuesta

Del mismo modo los porcentajes ponderados de las respuestas de la dimensión de seguridad muestran una tendencia muy marcada a la respuesta “Muy Satisfechos”

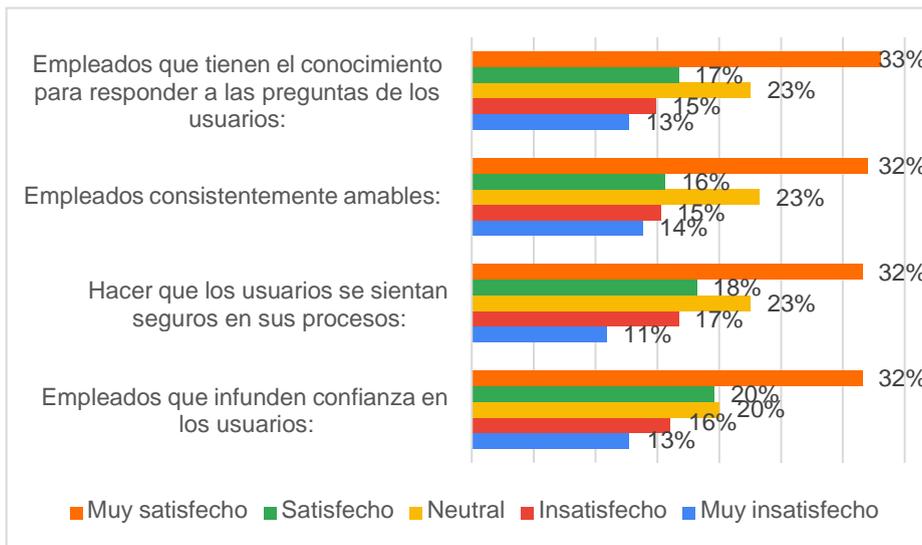


Figura 6. Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión seguridad.

Finalmente, la ponderación de los resultados de las respuestas de la dimensión de Empatía, destacan un gran porcentaje en sus seis componentes con la respuesta de “Muy Satisfecho”.

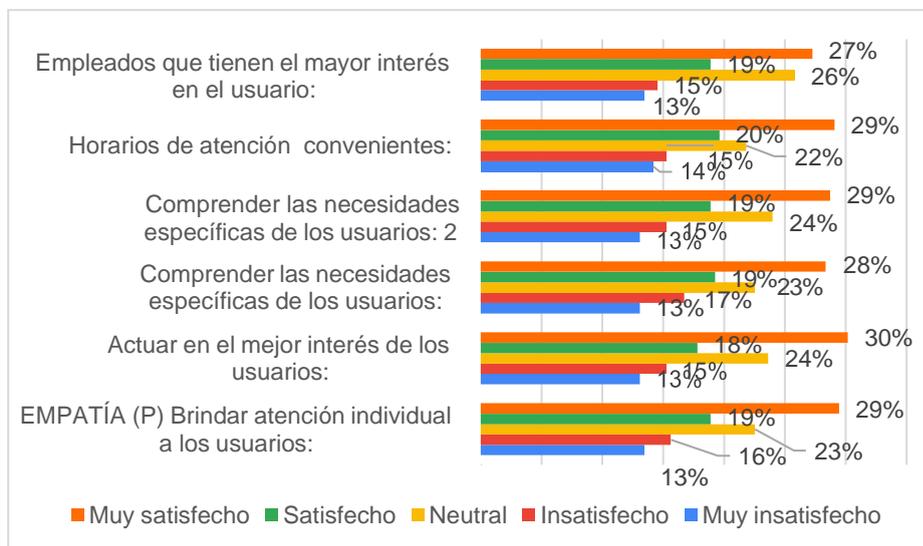


Figura 7. Frecuencias de las respuestas en porcentajes ponderados de la dimensión empatía.

En la siguiente figura se observa el gráfico de la expectativa de la calidad de servicios de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

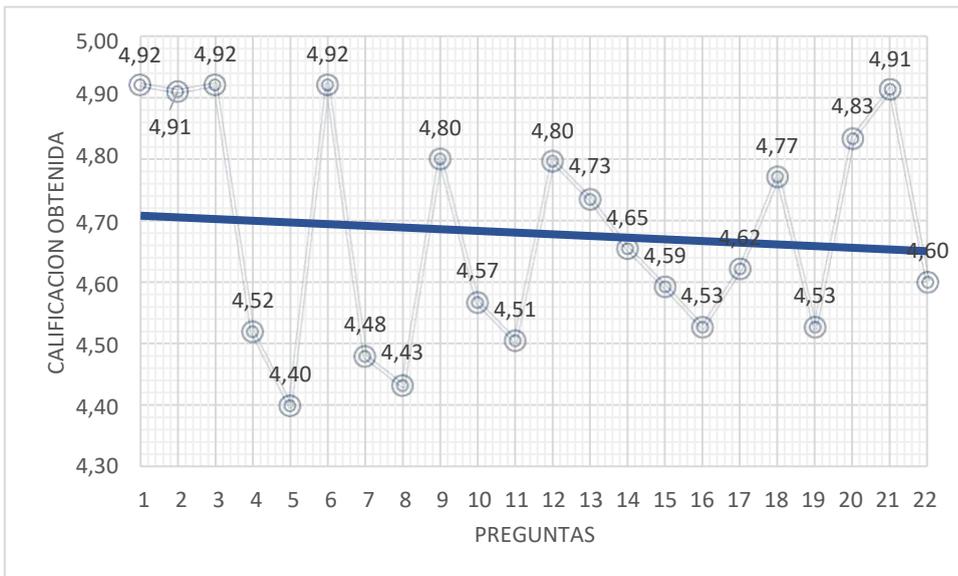


Figura 8. Expectativa de la calidad

Dado que el hospital no cuenta con reglamentos, normativa, políticas u otro documento que permita evaluar la calidad de servicio se ha realizado un análisis de las entrevistas y de la encuesta que permiten verificar la expectativa del personal en cuanto a la calidad esperada por el usuario.

El gráfico a continuación muestra la satisfacción de la calidad de servicios de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

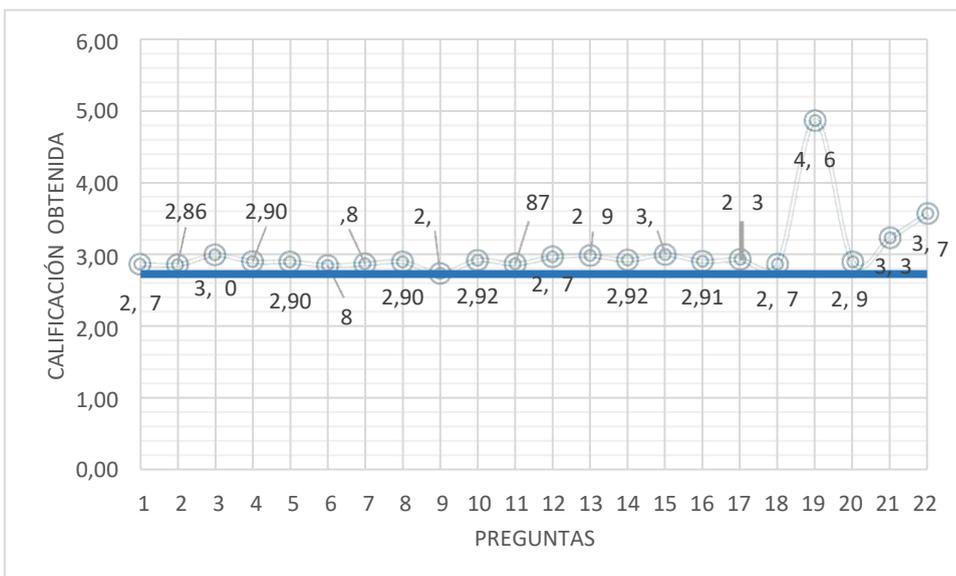


Figura 9. Percepción de la calidad por pregunta aplicada

Con el propósito de avanzar en el logro del objetivo establecido, tras registrar las respuestas en cada dimensión del modelo SERVQUAL, se procede a la fase de desarrollo del mismo, buscando discernir cuantitativamente la calidad del servicio proporcionado.

### 6.2.1. Modelo SERVQUAL

Continuando se exhiben los resultados promedio derivados de las expectativas y el grado de satisfacción de los usuarios, junto con las diferencias resultantes de restar el grado de satisfacción de las expectativas, evaluadas en cada uno de los 22 ítems del instrumento. Además, se calculó la media aritmética ( $\bar{X}$ ), la cual refleja el promedio de las discrepancias para cada dimensión. La ponderación de la importancia se determinó siguiendo el siguiente criterio:

1. **Capacidad de respuesta (39%):** La capacidad de respuesta del personal médico y administrativo es esencial, aunque se le asigna un porcentaje menor en comparación con la fiabilidad y la seguridad.
2. **Fiabilidad (23%):** La fiabilidad en la prestación de servicios médicos representa el factor más significativo en la experiencia del paciente, ya que contribuye en gran medida a la satisfacción y la percepción general de la calidad.
3. **Seguridad (16%):** La seguridad del paciente sigue siendo un aspecto crucial, aunque con un porcentaje ligeramente menor que la fiabilidad. La confianza en prácticas seguras y la prevención de errores continúan siendo factores fundamentales.
4. **Empatía (12%):** La empatía, representando un porcentaje significativo, destaca la importancia de la calidad de la comunicación y el trato humano en la experiencia del paciente.
5. **Elementos Tangibles (10%):** Aunque los elementos tangibles, como la calidad de las instalaciones, aún tienen importancia, se les asigna un porcentaje menor en comparación con otros aspectos más directamente relacionados con la atención médica.

La Tabla 3 expone la Calidad del Servicio Percibida la cual es mayormente afectada por las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, que tienen las brechas más grandes y representan un porcentaje considerable en la ponderación total.

Mejorar la percepción en estas áreas podría tener un impacto significativo en la Calidad Percibida general.

Tabla 3 Calidad del Servicio Percibida

Dimensión	Pregunta	Expectativa	Percepción	Brecha	X media	Importancia	Calidad percibida
<b>Tangibles</b>	P1	4,92	2,87	-2,05	-1,9	10%	-0,19
	P2	4,91	2,86	-2,05			
	P3	4,92	3,00	-1,92			
	P4	4,52	2,90	-1,62			
<b>Fiabilidad</b>	P5	4,40	2,90	-1,50	-1,8	23%	-0,40
	P6	4,92	2,85	-2,07			
	P7	4,48	2,87	-1,61			
	P8	4,43	2,90	-1,53			
	P9	4,80	2,73	-2,07			
<b>Capacidad de respuesta</b>	P10	4,57	2,92	-1,65	-1,7	39%	-0,66
	P11	4,51	2,87	-1,64			
<b>Seguridad</b>	P12	4,80	2,97	-1,83	-1,7	16%	-0,27
	P13	4,73	2,99	-1,75			
	P14	4,65	2,92	-1,73			
	P15	4,59	3,00	-1,59			
<b>Empatia</b>	P16	4,53	2,91	-1,62	-1,3	12%	-0,16
	P17	4,62	2,93	-1,69			
	P18	4,77	2,87	-1,91			
	P19	4,53	4,86	0,33			
	P20	4,83	2,89	-1,94			
	P21	4,91	3,23	-1,68			
	P22	4,60	3,57	-1,03			
<b>TOTAL, DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA</b>							<b>-1,69</b>

Nota. Elaboración propia

El eje central de esta investigación se orientó hacia la evaluación de la calidad de los servicios de hospitalización ofrecidos por el Hospital General Isidro Ayora de Loja durante el primer semestre del año 2023. Para alcanzar este propósito, se implementó una encuesta en línea dirigida a usuarios, pacientes y aquellos que ya habían sido dados de alta. Además, se recurrió a la información proporcionada por el departamento de estadística, el cual desempeñó un papel fundamental al brindar el respaldo necesario para recopilar datos relativos a los contactos de los pacientes dados de alta durante el período de estudio. Esta combinación de métodos y fuentes de información nos permitió cumplir de manera efectiva con los objetivos trazados en el marco de esta investigación.

**6.3. Objetivo específico 3. Proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio, en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora, basadas en los hallazgos obtenidos en el diagnóstico y la identificación.**

**6.3.1. Estrategias para mejorar la calidad del servicio en el "Hospital General Isidro Ayora":**

Fortalecer los programas de capacitación: Desarrollar y mejorar los programas de capacitación existentes para el personal médico y de atención al paciente. Esto incluye actualizar las prácticas médicas, ofrecer cursos especializados y promover el aprendizaje continuo para mantenerse al día con los avances en el campo de la medicina.

Establecer estándares de servicio y asegurar la consistencia: Implementar estándares claros de servicio y brindar capacitación uniforme para garantizar que todo el personal siga los mismos protocolos y brinde una atención consistente. Esto ayudará a reducir la variabilidad en la calidad de atención y mejorar la experiencia del paciente.

Fomentar la conciencia y la empatía hacia las necesidades del paciente: Promover una mayor conciencia entre el personal sobre las necesidades específicas de cada paciente. Esto puede lograrse a través de programas de sensibilización y capacitación que enfatizan la importancia de brindar una atención personalizada y centrada en el paciente.

Mejorar la gestión de problemas y el cumplimiento de promesas de servicio: Establecer mecanismos eficientes para resolver problemas de servicio y garantizar el cumplimiento de las promesas realizadas a los pacientes. Esto ayudará a abordar las áreas de insatisfacción identificadas en relación con la fiabilidad en el manejo de problemas y las expectativas incumplidas.

Promover la importancia de registros sin errores: Implementar campañas de promoción interna y externa que resalten la importancia de mantener registros precisos y sin errores. Esto ayudará a mejorar la confianza de los pacientes en la precisión de su información médica y garantizar una atención segura y de calidad.

Monitorear y responder a la competencia en la atención médica: Mantenerse al tanto de la competencia en el sector de la atención médica y realizar análisis comparativos periódicos. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas proactivas para mantener altos niveles de satisfacción del paciente.

Establecer un sistema de retroalimentación continua: Implementar un sistema

estructurado de retroalimentación de los pacientes para recopilar opiniones y sugerencias sobre la calidad del servicio. Utilizar esta información para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en los procesos y prácticas del hospital.

Fomentar una cultura de mejora continua: Inculcar una cultura de mejora continua en el hospital, donde el personal se sienta motivado y empoderado para buscar constantemente formas de mejorar la calidad del servicio. Establecer canales de comunicación abiertos y alentar la participación activa del personal en la identificación e implementación de mejoras.

Estas estrategias permitirán abordar las debilidades identificadas, aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas para mejorar la calidad del servicio en el "Hospital General Isidro Ayora" y brindar una atención médica de calidad y centrada en el paciente.

Acciones basadas en las estrategias:

Diseñar e implementar programas de capacitación actualizados: Identificar las necesidades de capacitación del personal y desarrollar programas específicos para abordar áreas. Establecer sesiones de capacitación regularmente programadas que brinden información actualizada sobre prácticas médicas, habilidades de comunicación y empatía, gestión de problemas y cumplimiento de promesas de servicio.

Establecer estándares de servicio claros: Definir estándares de servicio basados en las mejores prácticas de la industria y comunicarlos de manera efectiva a todo el personal. Esto incluye protocolos de atención al paciente, tiempos de respuesta, manejo de quejas y resolución de problemas. Realizar sesiones de capacitación y proporcionar guías escritas para asegurar que todos los empleados comprendan y sigan los estándares establecidos.

Implementar un sistema de seguimiento y mejora de la satisfacción del paciente: Establecer un sistema para recopilar y analizar regularmente la retroalimentación de los pacientes. Utilizar encuestas de satisfacción, entrevistas o formularios de comentarios para evaluar la experiencia del paciente e identificar áreas de mejora. Realizar análisis periódicos de los resultados y desarrollar planes de acción para abordar las preocupaciones y fortalecer las fortalezas identificadas.

Mejorar la comunicación y la empatía del personal: Proporcionar capacitación específica en habilidades de comunicación efectiva y empatía hacia los pacientes. Esto incluye la escucha activa, la claridad en la información proporcionada, la comprensión de las necesidades emocionales de los pacientes y la capacidad de responder de manera

compasiva. Realizar ejercicios de simulación y proporcionar retroalimentación individualizada para mejorar estas habilidades.

Implementar un sistema de gestión de problemas eficiente: Establecer un protocolo claro para el manejo de problemas y quejas de los pacientes. Garantizar que el personal esté capacitado para manejar situaciones difíciles y resolver problemas de manera rápida y efectiva. Establecer canales de comunicación abiertos y accesibles para que los pacientes puedan presentar sus inquietudes y recibir una respuesta oportuna.

Realizar auditorías internas de calidad: Realizar auditorías regulares para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio e identificar áreas de mejora. Esto puede incluir revisiones de registros médicos, observaciones de interacciones con los pacientes y evaluaciones del entorno físico del hospital. Utilizar los resultados de las auditorías para implementar acciones correctivas y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.

Fomentar la colaboración interdepartamental: Promover la comunicación y la colaboración efectiva entre los diferentes departamentos y equipos del hospital. Organizar reuniones regulares para compartir información, discutir desafíos y buscar soluciones conjuntas. Esto ayudará a garantizar una experiencia fluida y coordinada para los pacientes en todo el proceso de atención.

Mantener una cultura de mejora continua: Fomentar una mentalidad de mejora continua entre el personal, alentando la presentación de ideas y sugerencias para mejorar la calidad del servicio. Establecer un sistema para recopilar y evaluar las ideas propuestas, y reconocer y recompensar las contribuciones significativas. Implementar las ideas seleccionadas y realizar un seguimiento de los resultados para medir el impacto.

Estas acciones específicas se centran en abordar las áreas de mejora identificadas en el análisis de las encuestas y las entrevistas con el personal hospitalario. Al implementar estas estrategias, el "Hospital General Isidro Ayora" podrá mejorar la calidad del servicio, fortalecer las fortalezas existentes y brindar una atención médica excepcional a sus pacientes.

La siguiente tabla muestra una descripción de las estrategias, acciones, tiempo estimado, actores involucrados, presupuesto económico, metas e indicadores para mejorar la calidad de los servicios en el "Hospital General Isidro Ayora" de Loja

Tabla 4. Descripción de las estrategias, acciones, tiempo estimado, actores involucrados, presupuesto económico, metas e indicadores para mejorar la calidad de los servicios en el "Hospital General Isidro Ayora" de Loja.

<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo Estimado</b>	<b>Actores Involucrados</b>	<b>Presupuesto M ta Económico</b>	<b>Meta</b>
1. fortalecer los programas de capacitación	1.1. Realizar análisis de necesidades de capacitación.	1 mes,	Recursos Humanos, Departamento de Capacitación	\$5.000,00	1. Mejorar habilidades y conocimientos del personal  Al menos el 80% del personal se capacita en la institución.
	1.2. Diseñar programas, Impartir sesiones			\$10.000,00	
	1.3. Diseñar programas, Impartir sesiones	6 meses		\$15.000,00	
2. Establecer estándares de servicio y asegurar la consistencia	2.1. Definir estándares,	2 meses	Equipo de Gestión	\$3.000,00	Establecer estándares claros y garantizar su cumplimiento  implementar 2 estándares de calidad en el área de hospitalización
	2.2. Comunicar estándares	1 mes	Departamento de Calidad y Mejora	\$2.000,00	
3. Fomentar la conciencia y la empatía hacia las necesidades del paciente	3.1. Programas de sensibilización,	3 meses,	Departamento de Capacitación	\$8.000,00	Mejorar empatía y habilidades de comunicación del personal  Disminución del número de quejas o incidentes relacionados con la comunicación del personal.
	3.2. Desarrollo de	4 meses	Equipo de Psicología	\$10.000,00	
4. Promover la importancia de registros sin errores	4.1. Realizar campañas de sensibilización	6 meses	Personal de Salud, Departamento de Comunicación	\$10,00	Mejorar la precisión de los registros médicos  Porcentaje de registros médicos sin errores
5. Monitorear y	5.1. Realizar análisis comparativos con la				

responder a la competencia	competencia	Continuo	Equipo de Análisis Competitivo, Administradores	\$15,000 al año	Identificar áreas de mejora frente a la competencia	Informes periódicos sobre la posición del hospital en comparación con la competencia
6. Establecer un sistema de retroalimentación continua	6.1. Implementar encuestas de satisfacción del paciente	Continuo	Departamento de Calidad, Personal de Atención al Paciente	\$8,000 al año	Recopilar opiniones de los pacientes para mejorar la calidad del servicio	Número de sugerencias implementadas
7. Fomentar una cultura de mejora continua	7.1. Realizar sesiones de capacitación y talleres	Continuo	Líderes de Departamentos, Personal de Recursos Humanos	\$5,000 al año	Inculcar una mentalidad de mejora continua entre el personal	Número de iniciativas de mejora implementadas
8. Diseñar e implementar programas de capacitación actualizados	8.1. Identificar necesidades de capacitación	3 meses	Departamento de Recursos Humanos, Instructores de Capacitación	\$12,00	Mejorar las habilidades y conocimientos del personal	Porcentaje de personal capacitado
9. Establecer estándares de servicio claros	9.1. Definir y documentar estándares de servicio	4 meses	Departamento de Calidad, Líderes de Departamentos	\$7,00	Garantizar que todos los empleados sigan los estándares establecidos	Cumplimiento de estándares de servicio
10. Implementar un sistema de seguimiento y mejora de la satisfacción del paciente	10.1. Realizar encuestas de satisfacción	6 meses	Departamento de Calidad, Personal de Atención al Paciente	\$10,00	Mejorar continuamente la satisfacción del paciente	Puntuación promedio de satisfacción del paciente en encuestas de satisfacción

11. Mejorar la comunicación y la empatía del personal	11.1. Realizar sesiones de entrenamiento en comunicación	3 meses	Departamento de Recursos Humanos, Instructores de Comunicación	\$6,00	Mejorar la comunicación y empatía del personal hacia los pacientes	Evaluación de habilidades de comunicación y empatía del personal por parte de los pacientes
12. Implementar un sistema de gestión eficiente de problemas	12.1 Establecer un sistema de registro de problemas	4 meses	Personal de Atención al Paciente, Departamento de Calidad	\$8,00	Resolver problemas y quejas de manera eficiente	Tiempo promedio de resolución de problemas y quejas
13. Realizar auditorías internas de calidad	13.1. Llevar a cabo auditorías internas de calidad	5 meses	Equipo de Auditoría Interna, Departamento de Calidad	\$15,00	Evaluar y mejorar el cumplimiento de los estándares de servicio	Resultados de auditorías y planes de acción implementados
14. Fomentar la colaboración interdepartamental	14.1. Organizar reuniones interdepartamentales	Continuo	Líderes de Departamentos, Personal de Comunicación	\$5,000 al año	Mejorar la coordinación entre departamentos	Número de reuniones interdepartamentales realizadas
15. Mantener una cultura de mejora continua	15.1. Establecer un sistema de sugerencias y mejoras	Continuo	Líderes de Departamentos, Personal de Recursos Humanos	\$4,000 al año	Fomentar la presentación de ideas para mejorar el servicio	Número de sugerencias implementadas y su impacto medido

*Nota.* Elaboración propia

## 7. Discusión

La presente investigación proporciona una visión de la calidad percibida de los servicios hospitalarios en múltiples dimensiones. La evaluación abarcó aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, ofreciendo una comprensión esencial para identificar áreas de excelencia y oportunidades de mejora en la atención médica. En cuanto a los aspectos tangibles, como la calidad de los equipos, las instalaciones visualmente atractivas, la apariencia ordenada del personal y los materiales asociados con el servicio, se observó una percepción mayoritariamente positiva. Asimismo, los usuarios expresan alta satisfacción con la apariencia ordenada del personal, reflejando una percepción positiva del profesionalismo del equipo. Además, un porcentaje considerable respondió como "Muy Satisfecho" con los materiales asociados con el servicio. La inversión en aspectos tangibles, como la actualización de equipos, podría mejorar la percepción del paciente.

Al comparar estos resultados con el estudio en un hospital de salud en Lima (Campos et al., 2022), se observan diferencias notables. Mientras que en Lima no se encontró una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, en el Hospital de Loja, los pacientes muestran una alta satisfacción con la tangibilidad de los servicios, como la calidad de los equipos y las instalaciones visualmente atractivas. Esta disparidad puede deberse a variaciones en la gestión de instalaciones y recursos tecnológicos entre hospitales o a diferentes percepciones de los pacientes.

En lo que respecta a la fiabilidad de los servicios, que abarca el cumplimiento de las promesas de servicio, la gestión de problemas de servicio de los usuarios, la primera experiencia en el hospital, la puntualidad en la prestación de servicios y el mantenimiento de registros sin errores, se observaron percepciones mayormente positivas. Los pacientes respondieron como "Muy Satisfecho" con el cumplimiento de las promesas de servicio, indicando una percepción positiva de la fiabilidad de los servicios. Sin embargo, la categoría "Neutral" en aspectos como la primera experiencia en el hospital y el mantenimiento de registros sin errores sugiere oportunidades para mejorar la consistencia en estas áreas como se menciona en el estudio de (Mira et al., 1998) la fiabilidad de los servicios en relación directamente con la percepción de la calidad de servicios hospitalarios.

En la capacidad de respuesta, evaluando la rapidez en la atención, disposición para ayudar y preparación para responder a solicitudes, la mayoría de los pacientes muestra satisfacción. No obstante, la categoría "Neutral" en la rapidez en la atención destaca la importancia de abordar posibles tiempos de espera variables como se destaca en la literatura de (Slawomirski et al., 2018) donde se menciona la importancia de la agilidad en la atención al paciente como una sistematización integral de cada proceso.

En la seguridad percibida, que incluye la confianza que infunden los empleados, la sensación de seguridad durante los procesos, la amabilidad del personal y su conocimiento para responder a preguntas, los resultados son mayormente positivos. La confianza en los empleados y la capacidad del hospital para hacer que los usuarios se sientan seguros en sus procesos. Estos resultados sugieren que la seguridad en el entorno hospitalario es un punto fuerte en contraste con el estudio de (Soãres de Lima et al., 2009b) donde la mayoría de los estudios no se menciona sobre la seguridad en las instituciones de salud, además indica una falta de estudios sobre calidad de servicios de salud.

En la dimensión de empatía percibida, que incluye la atención individual, disposición para actuar en el mejor interés, comprensión de necesidades específicas, horarios de atención convenientes e interés del personal, se observa una percepción generalmente positiva con la atención individual, sugiriendo una experiencia positiva con el personal médico. Sin embargo, en algunos aspectos indica áreas de mejora para ofrecer un servicio más centrado en las necesidades del paciente. Los resultados contrastan con la evidencia de estudios previos, como el realizado en un hospital de salud de Lima, donde se encontró una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. La investigación también destaca la omisión en análisis de calidad de servicio en salud, como en el estudio en Brasil, que pasó por alto la contribución crucial de la enfermería. Esto subraya la necesidad de una perspectiva integral que considere todos los aspectos de la atención médica (Soãres de Lima et al., 2009b).

En lo que respecta a la confiabilidad, reflejada en el parámetro "Cumplimiento de las promesas de servicio", los usuarios se sienten "Muy Satisfecho". Esto sugiere que el hospital cumple consistentemente con las expectativas de servicio y las promesas realizadas a los pacientes, lo que es coherente con la dimensión de confiabilidad en el modelo SERVQUAL mencionado en (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016) donde la alta satisfacción en esta área resalta la importancia de mantener una atención médica confiable y consistente, y esto se alinea con las expectativas de los pacientes, tal como se plantea en la teoría.

## 8. Conclusiones

Esta investigación proporciona una visión detallada más clara de la percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio en el área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja. Los resultados revelan una tendencia general hacia la satisfacción en múltiples dimensiones de la calidad percibida de los servicios hospitalarios. Sin embargo, es importante destacar que existen áreas en las que los pacientes se muestran "Neutrales", lo que sugiere que hay margen para mejoras y un mayor enfoque en la calidad de servicio en estas dimensiones.

En relación con los aspectos tangibles, los pacientes expresaron una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad de los equipos modernos y las instalaciones visualmente atractivas. Sin embargo, el hecho de que un porcentaje significativo se sitúe en la categoría "Neutral" indica que algunos pacientes podrían no tener una opinión definida o que aún existen oportunidades para mejorar estas áreas.

En términos de fiabilidad, los pacientes se sintieron satisfechos con aspectos como el cumplimiento de las promesas de servicio y la puntualidad en la prestación de servicios. La primera experiencia en el hospital también recibió calificaciones positivas. No obstante, el mantenimiento de registros sin errores fue percibido de manera menos positiva, con una cantidad considerable de pacientes en la categoría "Neutral", lo que señala un área que podría beneficiarse de una mayor atención.

En cuanto a la capacidad de respuesta, los resultados sugieren que los pacientes generalmente están satisfechos con la rapidez en la atención y la disposición para ayudar a los usuarios. Sin embargo, la preparación para responder a las solicitudes de los usuarios se percibe de manera menos positiva, con un grupo considerable de pacientes "Neutrales".

En el ámbito de la seguridad, los pacientes expresaron confianza en los empleados y se sintieron seguros en sus procesos. La amabilidad de los empleados y su capacidad para responder a preguntas también se calificaron positivamente. Sin embargo, en cada uno de estos aspectos, una cantidad significativa de pacientes se encuentra en la categoría "Neutral", lo que sugiere áreas donde se podría mejorar para brindar experiencias aún más positivas.

En relación con la empatía, la mayoría de los pacientes se siente satisfecha con la atención individual y la disposición del hospital para actuar en el mejor interés de los usuarios. La comprensión de las necesidades específicas de los pacientes y los horarios de

atención convenientes también recibieron calificaciones positivas. Sin embargo, nuevamente, la categoría "Neutral" es evidente en varios aspectos, indicando oportunidades para ofrecer una atención aún más centrada en las necesidades de los pacientes.

Esta investigación proporciona información valiosa sobre la percepción de los pacientes en cuanto a la calidad de servicio en un entorno hospitalario específico. Los resultados pueden ser utilizados por los administradores y el personal del hospital para identificar áreas que requieren mejoras y para enfocarse en aspectos específicos de la atención médica que son críticos para la satisfacción del paciente. El contraste con la evidencia empírica resalta la importancia de considerar factores contextuales y la perspectiva integral de la atención médica, incluyendo el papel crucial de la enfermería, en futuras investigaciones y evaluaciones de calidad en salud.

## 9. Recomendaciones

Mejorar la percepción en áreas "Neutrales": Dado que existen áreas en las que los pacientes se mostraron "Neutrales", se recomienda realizar un seguimiento más detallado de estas dimensiones, identificar las preocupaciones específicas de los pacientes y tomar medidas para mejorar la calidad de servicio en estas áreas. Esto podría incluir la revisión y actualización de políticas y prácticas.

Mantener y mejorar los aspectos tangibles: A pesar de la percepción general positiva, es importante continuar manteniendo y mejorando los aspectos tangibles, como los equipos modernos y las instalaciones. Esto garantizará que los pacientes sigan teniendo confianza en la calidad de los servicios y que se mantenga una apariencia física atractiva en el hospital.

Fortalecer el mantenimiento de registros: Dado que el mantenimiento de registros sin errores recibió calificaciones menos positivas, se recomienda implementar sistemas más efectivos de registro y documentación de la atención médica. La capacitación del personal y la inversión en tecnología pueden contribuir a mejorar este aspecto.

Mejorar la preparación para responder a solicitudes de usuarios: La preparación del personal para responder a las solicitudes de los usuarios es un área que requiere atención. La capacitación adicional y la implementación de protocolos claros pueden ayudar a garantizar una respuesta más efectiva a las necesidades de los pacientes.

Enfoque en áreas de "Neutral" en seguridad y empatía: Las áreas donde una cantidad significativa de pacientes se encuentra en la categoría "Neutral" requieren un enfoque específico. Esto incluye la seguridad y la empatía. Identificar los factores que contribuyen a esta neutralidad y abordarlos de manera proactiva es esencial para mejorar la calidad de servicio.

Incorporar la perspectiva de enfermería: Dado que la enfermería desempeña un papel crucial en la atención médica, las futuras investigaciones y evaluaciones de calidad en salud deben asegurarse de incluir plenamente la perspectiva de enfermería. Esto contribuirá a una comprensión más completa de la calidad de los servicios hospitalarios.

Considerar factores contextuales: Es importante reconocer que factores contextuales pueden influir en la percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio.

Las futuras investigaciones deben considerar estos factores, como las diferencias socioeconómicas, para adaptar estrategias de atención.

Fomentar la participación del personal en la mejora de la calidad: Para garantizar la alta implicación del personal en el bienestar de los pacientes, se recomienda implementar programas de formación y sensibilización. Motivar al personal a comprometerse con las necesidades y comodidad de los pacientes es fundamental para la satisfacción del usuario.

## 10. Bibliografía

Adler-Milstein, J., Scott, K. W., & Jha, A. K. (2014). Leveraging Electronic Health Records to Improve Hospital Performance: The Role of Management. *American Journal of Managed Care*, 20(17), SP511–SP519. [https://conference.nber.org/confer/2013/HOPf13/Adler-Milstein\\_Scott\\_Jha.pdf](https://conference.nber.org/confer/2013/HOPf13/Adler-Milstein_Scott_Jha.pdf)

Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). (2019). Systems Approach | PSNet. <https://psnet.ahrq.gov/primer/systems-approach>

Arvizu, I., Castro, S., & García, M. (2022). Esfuerzos del IMSS en gestión de la calidad en salud. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/imss/es/articulos/esfuerzos-del-imss-en-gestion-de-la-calidad-en-salud>

Bailes, J. S. (2007). Crossing the quality chasm. In oncology (Vol. 21, Issue5, p. 620). National Academies Press. [https://doi.org/10.1300/j022v19n03\\_03](https://doi.org/10.1300/j022v19n03_03)

Báscolo, E., Houghton, N., & Del Riego, A. (2018). Lógicas de transformación de los sistemas de salud en América Latina y resultados en acceso y cobertura de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, 1–9. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2018.126>

Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of Biomedical Ethics* - Oxford University Press. 512.

Berwick, D. M., Nolan, T. W., & Whittington, J. (2008). The Triple Aim: Care, Health, And Cost. *Health Affairs*, 27, 759–769. <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.27.3.759>

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos DeLa Calidad De Servicio, El Modelo Servqual Fundamentals of Quality of Service, the Servqual Model. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1.

Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford University Press.

Campos, A., Natalia, S., Ramos, H., Saavedra, S., Vicenta, E., & Esteban, F. (2022). *Pacientes en un Hospital de salud*, Lima-2022. 0–3.

Carman, J. M. (2000). Patient perceptions of service quality: combining the dimensions. *Journal of Services Marketing*, 14(4), 337–352. <https://doi.org/10.1108/08876040010334565/FULL/XML>

Choi, S. Y., Kim, T. Y., & Lee, S. Y. (2018). Effects of top management team characteristics on strategic decision-making in the Korean public sector: Mediating role of organizational structure. *Sustainability*, 10, 957.

<https://doi.org/10.3390/su10040957>

Coulter, A., Locock, L., Ziebland, S., & Calabrese, J. (2014). Collecting data on patient experience is not enough: they must be used to improve care. *BMJ*, 348.

<https://doi.org/10.1136/BMJ.G2225>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.

Donabedian Avedis. (1988). The Quality of Care. How can it be assessed? *The Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748.

<https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>

Edwards, D. W. (2000). *Out of the Crisis*. In MIT Press (Vol. 3). MIT Press.

<https://mitpress.mit.edu/9780262541152/out-of-the-crisis/>

Hojat, M., & Gonnella, J. S. (2017). What Matters More about the Interpersonal Reactivity Index and the Jefferson Scale of Empathy? Their Underlying Constructs or Their Relationships with Pertinent Measures of Clinical Competence and Patient Outcomes? *Academic Medicine*, 92(6), 743–745. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000001424>

Holm, S. (2002). Principles of Biomedical Ethics, 5th edn. *Journal of Medical Ethics*, 28(5), 332–332. <https://doi.org/10.1136/JME.28.5.332-A>

Joint Commission. (2021). *The Joint Commission. Measurement*. <https://www.jointcommission.org/measurement/measures/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Fundamentos de marketing* (17.a ed.).

Pearson Educación.

Lachman, P., Brennan, J., Fitzsimons, J., Jayadev, A., & Runnacles, J. (2022). The economics of patient safety. *Oxford Professional Practice: Handbook of Patient Safety*, March, 43–54. <https://doi.org/10.1093/med/9780192846877.003.0005>

Mertens, D. M. (2015). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Sage Publications.

Ministerio de Salud Pública. (2020). <https://www.salud.gob.ec/hospital-general->

[isidro-ayora/](#)

Mintzberg, H. (1991). Diseño de organizaciones eficientes. McGill University Biblioteca de Ciencias Económicas Serie: Dirección de Empresas, 254.

<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b1o-de-organizaciones-eficientes.pdf>

Moreno Treviño, J. O., Luna Domínguez, E. M., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329–342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

MSP.(2022). Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

<https://www.salud.gob.ec/pacientes-se-benefician-de-cirugias-traumatologicas-en-el-hospital-isidro-ayora/>

Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de La Facultad de Medicina*, 64(4), 715.

<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

OMS. (2022). Seguridad del Paciente. Notas Descriptivas. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

OMS. (2022). Seguridad del Paciente. Notas Descriptivas. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Palaci, F. (2017). Psicología de la Organización. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 110, Issue 9).

<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Pisón-Cárcamo, e., & Díaz de Cerio-Canduela, P. (2018). Valoración de la satisfacción de los pacientes ingresados en Otorrinolaringología mediante la escalaSERVQHOS. *Revista ORL*, 10(2), 10. <https://doi.org/10.14201/orl.19038>

Porter, M. E. (1996). ¿Qué es estrategia? *Harvard Business Review*, 74(6), 61-78.

Robbins, S. (2007). *Comportamiento Organizacional Teoría Y Practica*. San Diego State University, 3, 699.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración (Octava)*.

Slawomirski, L., Auraen, A., & Klazinga, N. (2018). The economics of patient safety in primary and ambulatory care. *OECD Health Working Papers*, 96, 1–52. <https://www.oecd.org/health/health-systems/The-Economics-of-Patient-Safety-in-Primary-and-Ambulatory-Care-April2018.pdf>

Soãres de Lima, S. B., Leite, J. L., Giacomelli Prochnow, A., Pradebon, V. M., Lima Garcia, V. R., & Soãres de Lima, A. C. (2009). La calidad en los serviciosde salud en Brasil: Una revisión bibliográfica del período 1988-2006. *Index de Enfermeria*, 18(3). <https://doi.org/10.4321/s1132-12962009000300017>

Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2019). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301. <https://doi.org/10.1016/J.PEC.2008.11.015>

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods*. Sage Publications.

## 11. Anexos

### *Anexo 1 Resultados y descripción de las encuestas*

Los resultados de las encuestas llevadas a cabo en la investigación son de suma importancia para alcanzar el objetivo de realizar un diagnóstico del servicio en el área de hospitalización del "Hospital General Isidro Ayora" de Loja, Ecuador, durante el primer semestre del año 2023. Estas encuestas han abordado una serie de dimensiones de calidad, categorizadas en cinco ámbitos fundamentales: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Mediante preguntas específicas, se ha evaluado cada una de estas dimensiones, que se desglosan en un total de 22 ítems en la encuesta. Los resultados obtenidos en cada dimensión y en cada ítem serán descritos detalladamente, permitiendo así obtener una comprensión exhaustiva de la percepción de los pacientes en relación con la calidad de los servicios de hospitalización.

#### **6.4. Ámbito de Tangibles**

En la dimensión de tangibilidad, que aborda aspectos físicos y visibles de la atención hospitalaria, los resultados son altamente alentadores.

##### **6.4.1. Pregunta 1**

En la figura 1. Que se muestra a continuación se puede observar que el "Nivel de satisfacción sobre equipos modernos" muestra que un porcentaje significativo de los pacientes se siente "Muy Satisfecho" 31 %. Sin embargo, también se observa que una minoría de los pacientes se siente "Insatisfecho" 9% o "Muy Insatisfecho" 22%. Esto sugiere que existen pacientes insatisfechos con la calidad de los equipos modernos en el hospital.

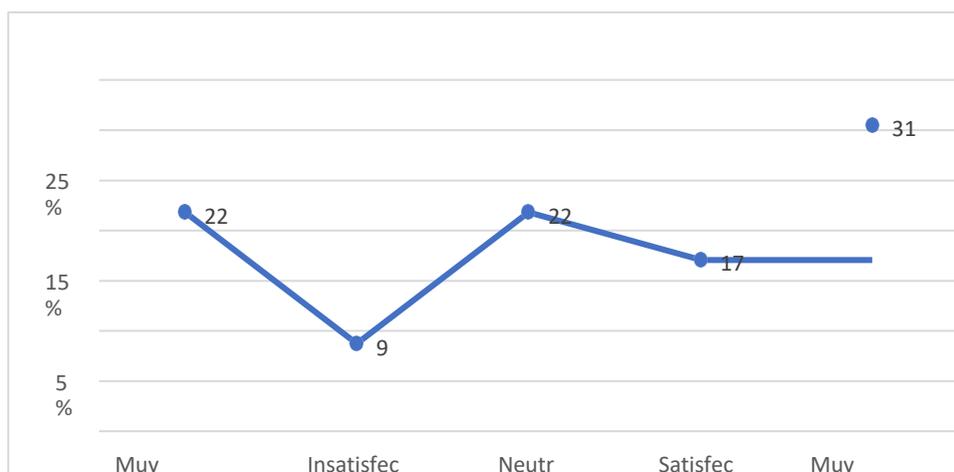


Figura 10. Nivel de satisfacción sobre equipos modernos en el Hospital General Isidro Ayora

##### **6.4.2. Pregunta 2**

La figura 2 muestra el resultado respecto a las instalaciones visualmente atractivas, los pacientes se sienten "Muy Satisfecho". Esto sugiere que una parte significativa de los pacientes encuentra las instalaciones atractivas. Sin embargo, un porcentaje significativo se encuentra en la categoría "Neutral", lo que indica que la percepción de la estética de las instalaciones puede variar entre los pacientes. Realizar mejoras estéticas adicionales podría ayudar a atraer una percepción más positiva en este aspecto.

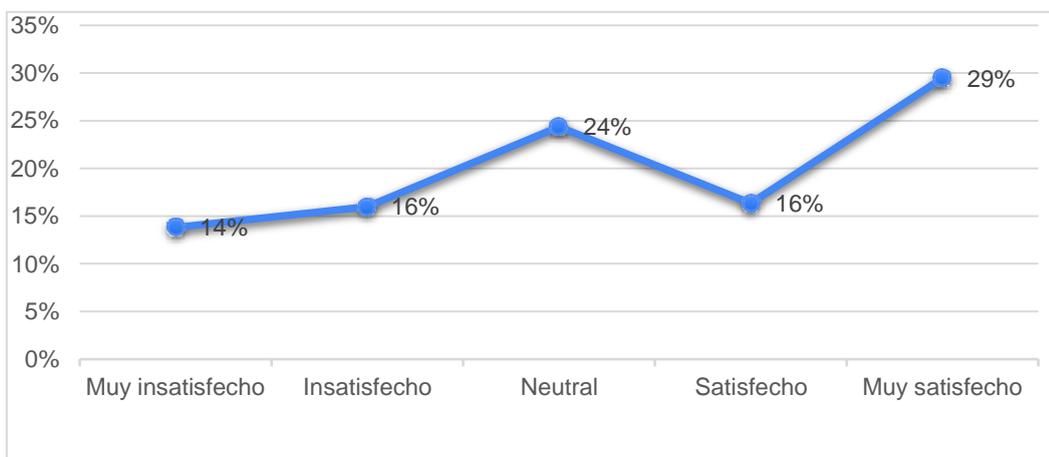


Figura 11. Nivel de satisfacción sobre instalaciones visualmente atractivas según lo apreciado por los usuarios y pacientes del área de hospitalización.

### 6.4.3. Pregunta 3

La Figura 3 se muestra lo relacionado a la percepción de los pacientes sobre la apariencia ordenada de los empleados del hospital, los resultados reflejan una variedad de opiniones. Un porcentaje significativo de los pacientes se siente "Muy Satisfecho", lo que indica que un segmento de la población hospitalaria percibe a los empleados como profesionales y ordenados en su apariencia. Este nivel de satisfacción es positivo y puede contribuir a una sensación de confianza en la calidad de la atención médica.

Sin embargo, hay pacientes se encuentran en las categorías "Muy Insatisfecho" e "Insatisfecho". La categoría "Neutral" representa un porcentaje considerable Asimismo "Satisfecho", lo que sugiere que, aunque perciben a los empleados como ordenados en su apariencia, aún ven margen para mejoras.

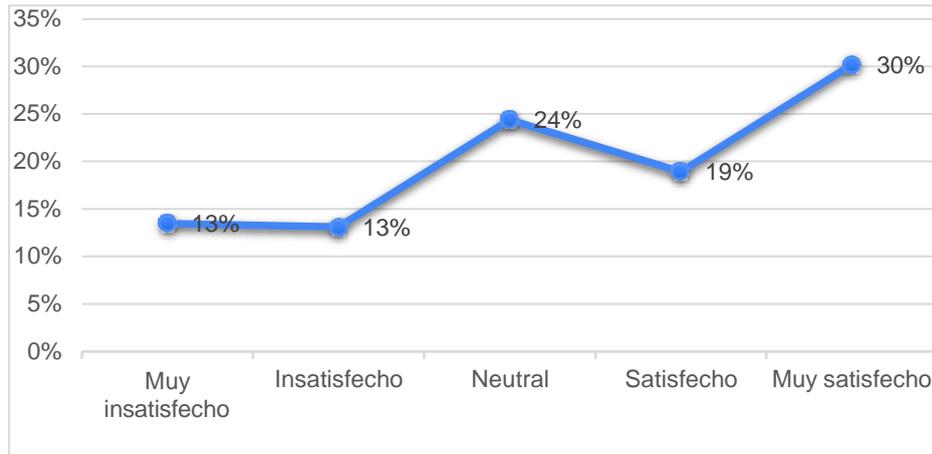


Figura 12. Apreciación de los usuarios con relación a los Empleados con una apariencia ordenada.

#### 6.4.4. Pregunta 3

En la figura 4 presenta la percepción de los pacientes con respecto a la atractividad visual de los materiales asociados con el servicio hospitalario muestra que los pacientes se sienten "Muy Satisfechos", lo que refleja una percepción positiva en cuanto a la calidad visual de los materiales utilizados en el servicio. Este nivel de satisfacción es alentador y sugiere que los pacientes valoran la presentación de los materiales.

Por otro lado, Algunos pacientes se encuentra en la categoría "Insatisfecho", lo que indica preocupaciones en cuanto a la atractividad visual de los materiales. La categoría "Neutral" representa una cuarta parte de las respuestas lo que podría señalar una falta de opinión definitiva o la necesidad de mejoras en la presentación de estos materiales. Además, se muestra un considerable número de respuestas con "Satisfecho", lo que indica que, aunque perciben cierta atractividad visual en los materiales, todavía ven margen para mejoras.

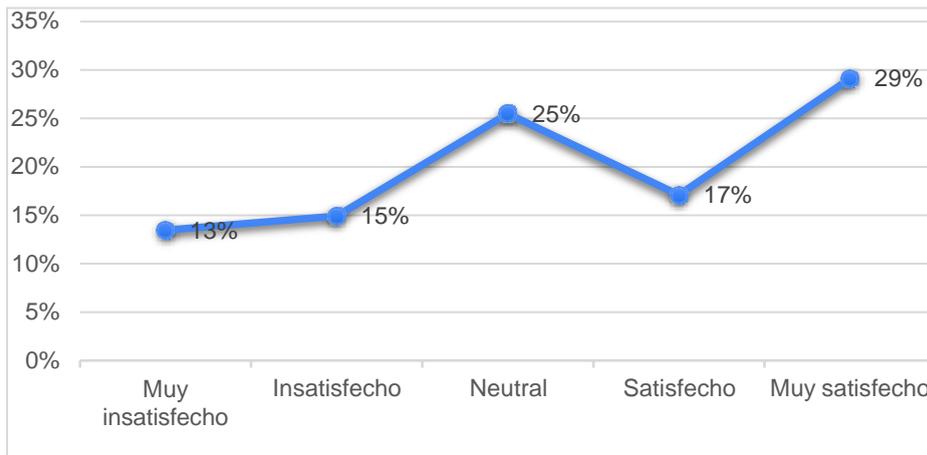


Figura 13. Precepción de los Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos

## 6.5. Fiabilidad

La fiabilidad es un elemento fundamental en la prestación de servicios, especialmente en el ámbito hospitalario, donde los pacientes confían en que recibirán atención de alta calidad de manera consistente. En este contexto, la fiabilidad se refiere a la capacidad de un hospital para cumplir sus promesas de servicio y para manejar los problemas de los pacientes de manera efectiva. Asegurarse de que los pacientes reciban una atención fiable es esencial para generar confianza y satisfacción en los usuarios del servicio hospitalario. A continuación, se analizarán los resultados de las encuestas en relación a la fiabilidad percibida en diferentes aspectos de la atención hospitalaria.

### 6.5.1. Pregunta 4

Este nivel de satisfacción es alentador, según la Figura 5, donde los resultados sugieren que el hospital puede mantener altos estándares en cuanto al cumplimiento de lo prometido. Sin embargo, también se observa que hay pacientes en la categoría "Muy Insatisfecho", lo que indica preocupaciones significativas. Además, hay un grupo en la categoría "Neutral", posiblemente señalando falta de opinión definitiva o la necesidad de mejoras en la comunicación de las promesas de servicio. La categoría "Satisfecho" indica que algunos pacientes perciben un nivel satisfactorio de cumplimiento de promesas, pero reconocen margen para mejoras.

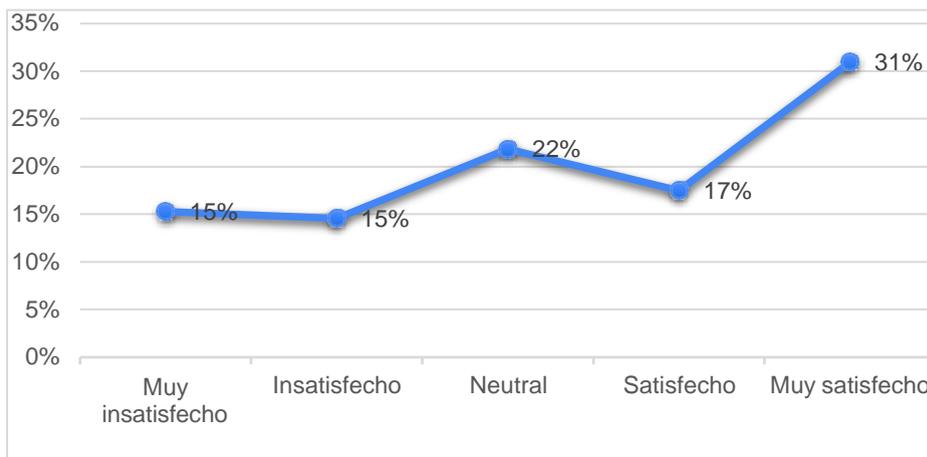


Figura 14. Percepción del cumplimiento de las promesas de servicio

### 6.5.2. Pregunta 6

En relación con la percepción de los pacientes sobre la fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios, la Figura 6 ilustra diversas opiniones. Existe un grupo considerable de pacientes que se sienten "Muy Satisfechos", lo que refleja una percepción positiva sobre la habilidad del hospital para manejar los problemas de servicio de manera fiable. Otro grupo, aunque más reducido, expresa insatisfacción, indicando preocupaciones sobre la fiabilidad en la gestión de problemas de servicio. Asimismo, hay pacientes que se sitúan en la categoría "Neutral", posiblemente señalando falta de opinión definitiva o la necesidad de mejoras en la gestión de problemas de servicio. Además, hay quienes se encuentran en la categoría "Satisfecho", lo que indica que algunos pacientes perciben un nivel satisfactorio de fiabilidad en la gestión de problemas, pero reconocen margen para mejoras.

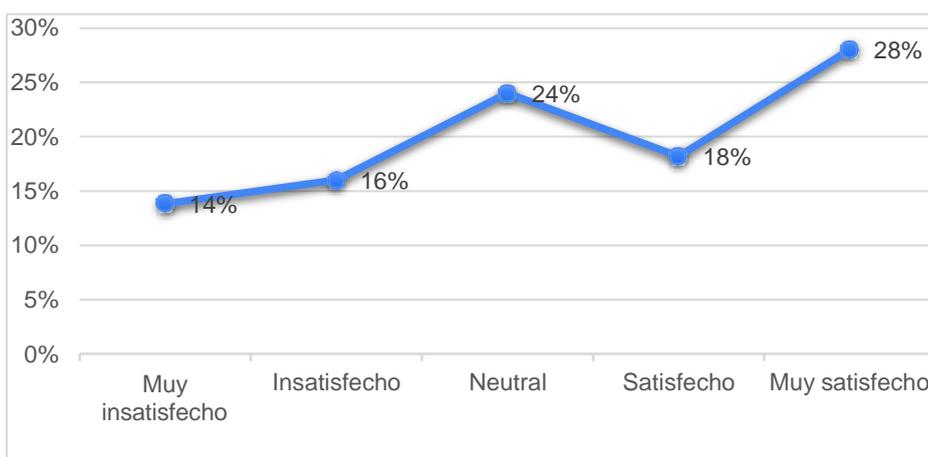


Figura 15. Percepción de la fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios

### 6.5.3. Pregunta 7

En relación con la primera vez que utilizaron los servicios de hospitalización, un segmento significativo de los pacientes expresó sentirse "Muy Satisfecho" con esa experiencia, como se observa en la Figura 7. Esto sugiere que, para una parte considerable de los pacientes, la primera experiencia en el hospital fue positiva. Sin embargo, hay un grupo considerable que se ubicó en la categoría "Neutral", indicando que, para algunos pacientes, esta primera experiencia podría no haber sido completamente satisfactoria. Además, se observa que un porcentaje se encuentra "Satisfecho", otro porcentaje se ubica en la categoría "Insatisfecho", y un tercer grupo se clasifica como "Muy Insatisfecho". Este dato destaca la importancia de mejorar la calidad de la primera interacción en el hospital para brindar un comienzo positivo en la atención médica.

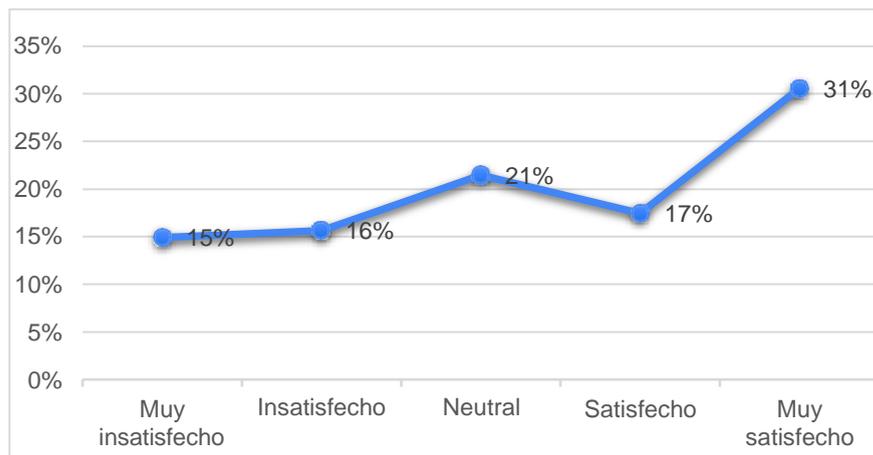


Figura 16. Percepción de la primera vez que uso el servicio de hospitalización en el Hospital General Isidro Ayora.

### 6.5.4. Pregunta 8

En relación con la prestación de servicios en el momento prometido, la Figura 8 revela que un segmento significativo de los pacientes se siente "Muy Satisfecho", indicando una percepción positiva de la puntualidad en la atención en general. No obstante, otro grupo considerable se encuentra en la categoría "Neutral", lo que sugiere que algunos pacientes podrían experimentar tiempos de espera variables o no estar completamente satisfechos con la puntualidad de los servicios. Este hallazgo resalta la importancia de abordar este aspecto para garantizar una experiencia hospitalaria confiable y que cumple con las expectativas de los pacientes.

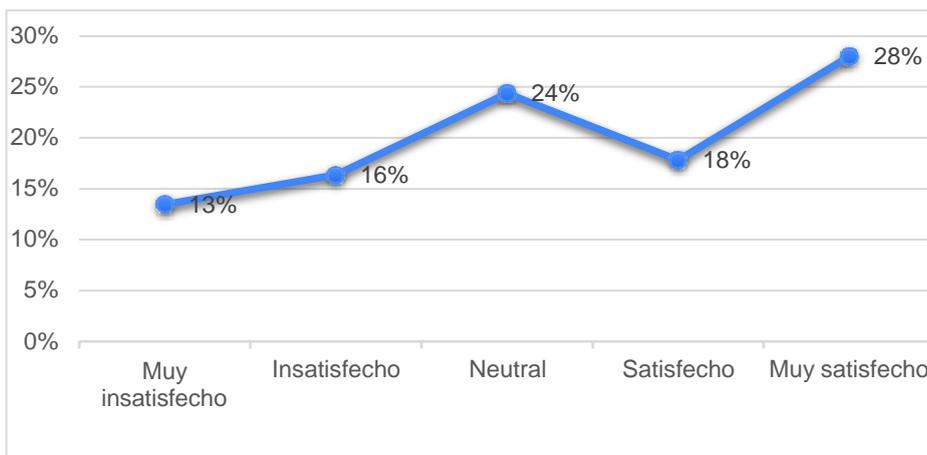


Figura 17. Prestación de servicios en el momento prometido

### 6.5.5. Pregunta 9

En la figura 9 se muestra lo relacionado con el mantenimiento de registros sin errores el mismo que es otro elemento fundamental en la atención médica. Aunque la mayor parte de los pacientes se siente "Muy Satisfecho" con este aspecto, otro porcentaje se encuentra en la categoría "Neutral", lo que sugiere que hay margen para mejorar la precisión en el mantenimiento de registros médicos. Además, la categoría "Satisfecho", "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho" comprenden una gran parte de las respuestas lo que conlleva a mejoras en lo que respecta a asegurar registros precisos para proporcionar una atención médica segura y eficaz.

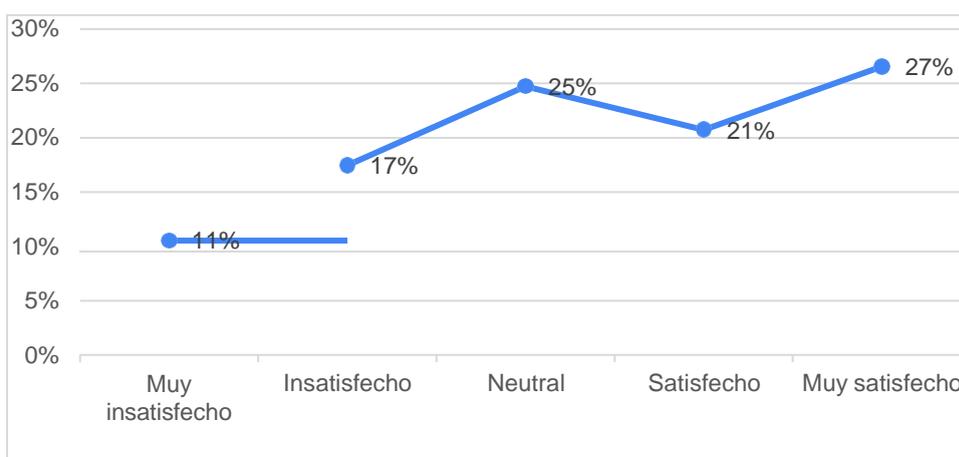


Figura 18 Percepción del mantenimiento de registros sin errores

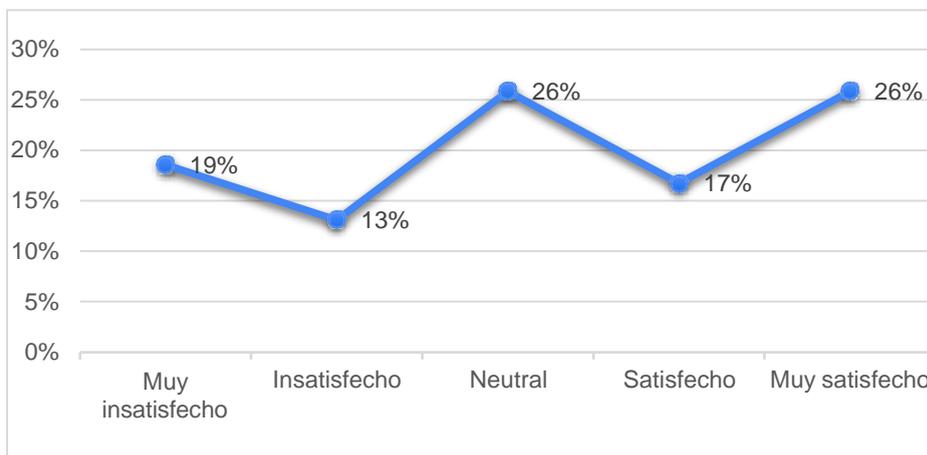
### 6.6. Capacidad de respuesta

En cuanto a la capacidad de respuesta de los servicios hospitalarios, se observa que los pacientes tienen diversas percepciones sobre la rapidez en la atención y la disposición para ayudar a los usuarios.

### 6.6.1. Pregunta 10

La figura 10, se observa la percepción en relación al "Servicio Rápido a los Usuarios". Se encuentra una diversidad de opiniones en la categoría "Neutral" sobre la rapidez en la atención. Contrariamente, hay una expresión positiva en un grupo que se muestra "Muy Satisfecho" con la celeridad en la atención a los pacientes. También, hay quienes se declaran "Satisfechos", mientras que otros manifiestan estar "Insatisfechos" o "Muy Insatisfechos". Estos resultados indican que la rapidez en la atención es un aspecto sujeto a variaciones en la experiencia del paciente, sugiriendo la posibilidad de mejoras.

En cuanto a la capacidad de respuesta, que abarca los aspectos de "Servicio rápido a los usuarios" y "Disposición para ayudar a los usuarios", se aprecian resultados alentadores. Un grupo considerable de pacientes manifiesta estar "Muy Satisfecho" tanto con la disposición del personal para ayudar como con la velocidad del servicio. Este hallazgo destaca la importancia de una respuesta oportuna a las necesidades de los pacientes, coherente con el modelo SERVQUAL.



### 6.6.2. Pregunta 11

En la figura 11, se examina la "Disposición para Ayudar a los Usuarios". Se destaca que existe una variabilidad en las respuestas de los pacientes, abarcando desde percepciones muy positivas hasta otras más neutrales o negativas. Esto sugiere la importancia de garantizar una disposición constante para ayudar a los pacientes, ya que este aspecto desempeña un papel fundamental en la satisfacción general del usuario y en su experiencia en el hospital.

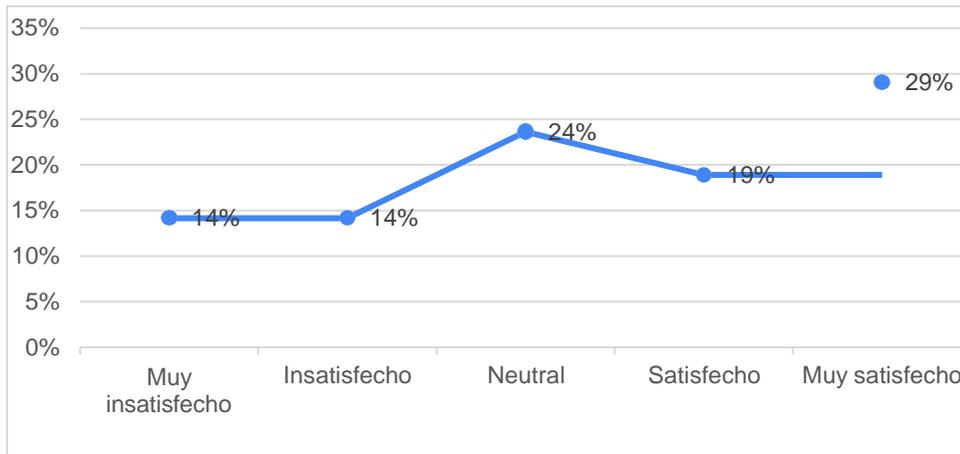


Figura 20. Nivel de disposición para ayudar a los usuarios del Área de hospitalización del Hospital General Isidro Ayora.

### 6.6.3. Pregunta 12

Al analizar la satisfacción de los pacientes con respecto a la preparación del personal para atender sus solicitudes, se observan diferentes niveles de percepción, como se muestra en la figura 12. Existe un grupo significativo de pacientes que se siente "Muy Satisfecho", lo que indica una percepción positiva de la capacidad del personal para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, también hay un porcentaje de pacientes que se encuentran en la categoría "Neutral", lo que sugiere opiniones variadas o una falta de inclinación clara hacia la satisfacción o insatisfacción.

Además, otro grupo de pacientes se clasifica como "Satisfecho", lo que indica cierto grado de contento con la preparación del personal, aunque no al nivel más alto. Por otro lado, se observa que un porcentaje de pacientes se encuentra en la categoría "Insatisfecho", y un grupo adicional se siente "Muy Insatisfecho". Estos hallazgos subrayan la existencia de una proporción considerable de pacientes insatisfechos con la preparación del personal para responder a sus solicitudes.

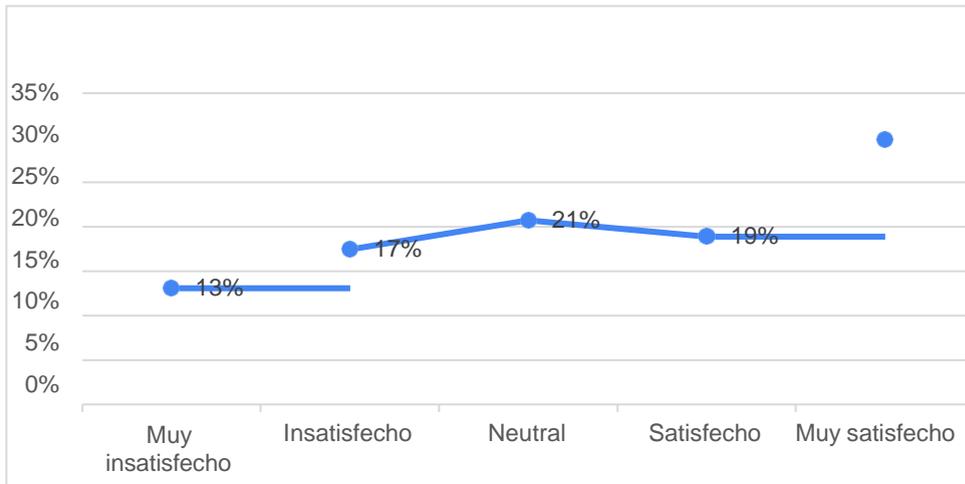


Figura 21. Percepción del usuario en relación a la preparación para responder a lassolicitudes de los usuarios.

## 6.7. Seguridad

### 6.7.1. Pregunta 13

La figura 13 revela diferentes niveles de satisfacción de los pacientes con respecto a la confianza que inspiran los empleados. Una parte significativa de los pacientes se siente "Muy Satisfecho", lo que indica una percepción positiva de la seguridad que brindan los empleados. Sin embargo, también existe una categoría de pacientes que se encuentra en la posición "Neutral", lo que sugiere opiniones variadas sobre la confianza en el personal. Además, hay pacientes que se sienten "Satisfechos", otros que están "Insatisfechos" y algunos que se sienten "Muy Insatisfechos". Estos resultados resaltan la importancia crítica de mantener la confianza de los pacientes en el personal como parte integral de la atención médica.

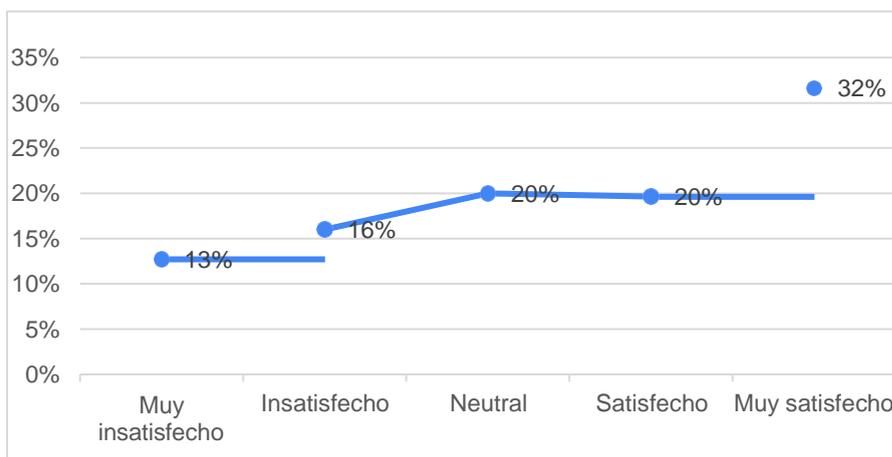


Figura 22. Percepción de los empleados que infunden confianza en los usuarios

### 6.7.2. Pregunta 14

La dimensión de seguridad se enfoca en garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes en todo momento, especialmente en lo que respecta a hacer que se sientan seguros en sus transacciones. En la figura 14 se observan diferentes niveles de satisfacción en esta área. Existe un porcentaje de pacientes que se siente "Muy Satisfecho", lo que indica una percepción positiva en cuanto a la seguridad percibida. Sin embargo, también hay un grupo de pacientes que se encuentra en la categoría "Neutral", lo que sugiere opiniones variadas en relación con la seguridad. Se observa que un porcentaje de pacientes se siente "Satisfecho", mientras que otro grupo se encuentra "Insatisfecho" y un porcentaje adicional se siente "Muy Insatisfecho". Estos resultados destacan la importancia de mejorar las experiencias de los pacientes en lo que respecta a la seguridad en los procedimientos, especialmente para aquellos que se sienten insatisfechos o muy insatisfechos. Esto sugiere que se pueden implementar mejoras para fortalecer la sensación de seguridad percibida por los pacientes durante sus transacciones.

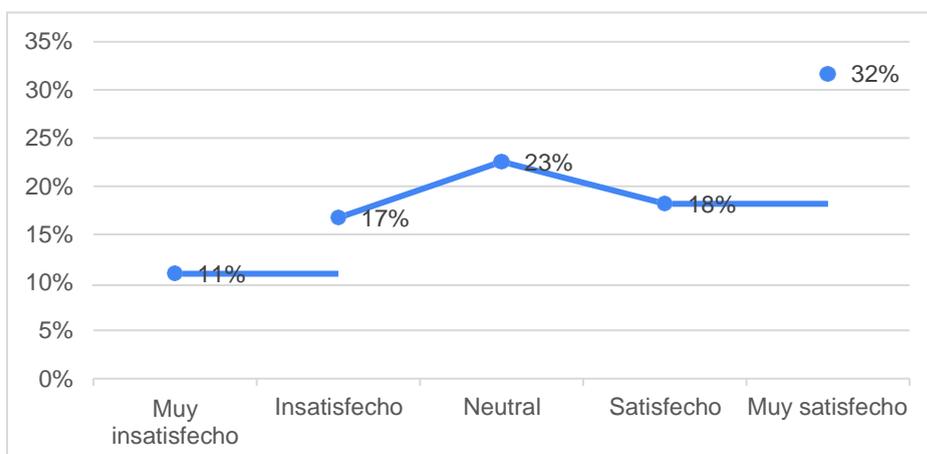


Figura 23. Percepción del usuario en relación si el personal hace que los usuarios se sientan seguros en sus procesos

### 6.7.3. Pregunta 15

La figura 15 revela la importancia crucial de la amabilidad del personal en la atención médica. Se observan diferentes niveles de satisfacción, desde pacientes que se sienten "Muy Satisfechos" hasta aquellos que están "Neutral", "Satisfechos", "Insatisfechos" o "Muy Insatisfechos". Estos resultados subrayan la necesidad de mantener altos niveles de amabilidad en el trato a los pacientes, ya que esto contribuye a crear un ambiente acogedor y de confianza en la atención médica. El personal médico y de atención al paciente debe

esforzarse por brindar un trato amable y respetuoso en todo momento, para garantizar una experiencia positiva para los pacientes.

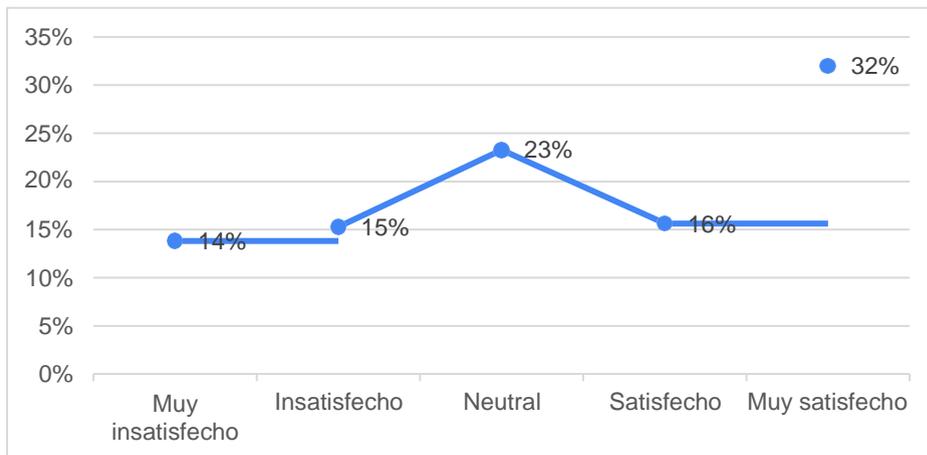


Figura 24. Precepción de los usuarios en relación a empleados consistentemente amables

#### 6.7.4. Pregunta 16

La percepción de los pacientes acerca del conocimiento del personal de atención médica para responder a sus preguntas es un factor de vital importancia en la experiencia de atención sanitaria. Los resultados de la encuesta expuestos en la figura 16 revela una gama de opiniones y niveles de satisfacción entre los usuarios.

La misma muestra que una proporción significativa de pacientes manifiesta sentirse "Muy Satisfecho" con la capacidad del personal para proporcionar información adecuada. Esto refleja una percepción extremadamente positiva de la preparación y conocimiento del personal para abordar las inquietudes y preguntas de los pacientes, lo que contribuye a una experiencia de atención más satisfactoria. Sin embargo, existen pacientes que se encuentran en la categoría "Neutral", lo que sugiere una diversidad de opiniones y experiencias en relación con la capacidad del personal para brindar respuestas adecuadas. Estos pacientes pueden no tener una opinión definitiva sobre la competencia del personal en este aspecto, lo que indica un área en la que se pueden realizar mejoras o se requiere una mayor claridad en la comunicación.

Un porcentaje de pacientes se declara "Satisfecho", lo que indica un nivel de satisfacción, aunque no alcanza el nivel de "Muy Satisfecho". Por otro lado, también existe un grupo de pacientes que se encuentra "Insatisfecho" o "Muy Insatisfecho", lo que señala la necesidad de abordar deficiencias en la formación y en la comunicación para garantizar que los pacientes reciban respuestas adecuadas y se sientan atendidos de manera efectiva.

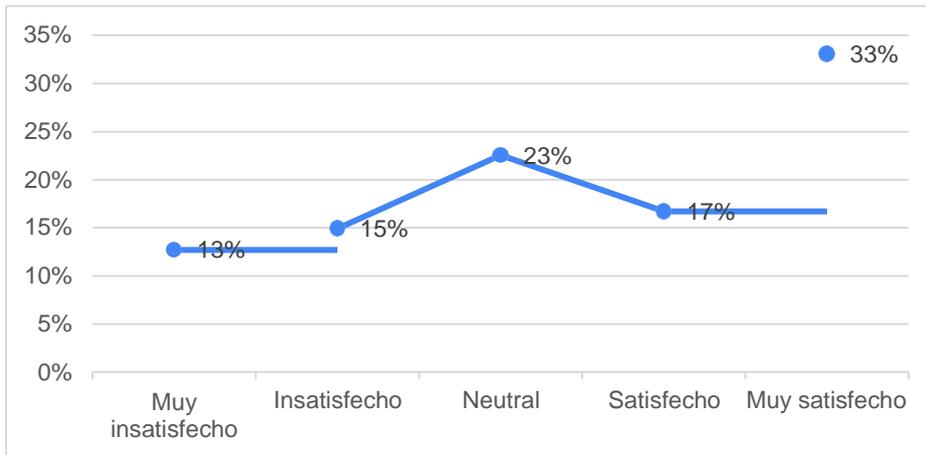


Figura 25. Percepción en relación a empleados que tienen el conocimiento para respondera las preguntas de los usuarios.

## 6.8. Empatía

### 6.8.1. Pregunta 17

La figura 17 revela la importancia crucial de la atención individualizada en la atención médica. Se observan diferentes niveles de satisfacción, desde pacientes que se sienten "Muy Satisfechos" hasta aquellos que están "Neutral", "Satisfechos", "Insatisfechos" o "Muy Insatisfechos". Estos resultados subrayan la necesidad de mantener altos niveles de atención individualizada y empatía por parte del personal médico. Es fundamental que los pacientes reciban una atención personalizada y se sientan comprendidos y cuidados en todo momento. La empatía desempeña un papel crucial en la atención médica, ya que contribuye a una experiencia más satisfactoria para los pacientes. Es importante que el personal se esfuerce por brindar una atención individualizada y mostrar empatía hacia las necesidades y preocupaciones de cada paciente.

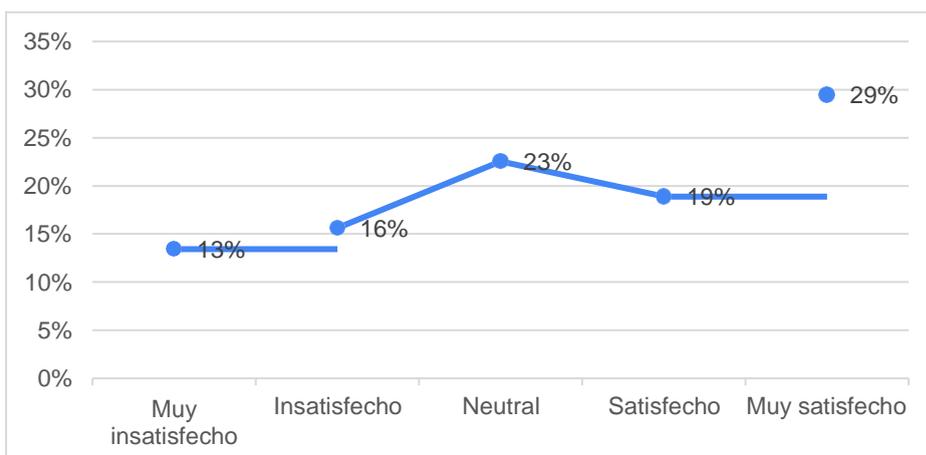


Figura 26. Percepción de los usuarios en relación a brindar atención individual a los usuarios

### 6.8.2. Pregunta 18

La Figura 18 muestra un análisis crucial en cuanto a la disposición del hospital para actuar en el mejor interés de sus usuarios, un factor esencial en la prestación de atención médica. Este análisis refleja una variedad de opiniones y niveles de satisfacción entre los usuarios del servicio. Se observa que algunos usuarios se sienten "Muy Satisfechos" con la disposición del hospital para actuar en su mejor interés, lo que indica que perciben que se toman decisiones y acciones que favorecen sus necesidades y bienestar. Sin embargo, también se encuentra un grupo en la categoría "Neutral", lo que sugiere una diversidad de opiniones en este aspecto. Además, algunos usuarios se declaran "Satisfechos", aunque no llegan al nivel de "Muy Satisfechos". Por otro lado, una parte considerable de los usuarios se encuentra "Insatisfecha" o "Muy Insatisfecha" con la disposición del hospital. Esto destaca la necesidad de mejorar la toma de decisiones y la comunicación con los pacientes, para garantizar que todas las decisiones se tomen en función de sus necesidades y bienestar.

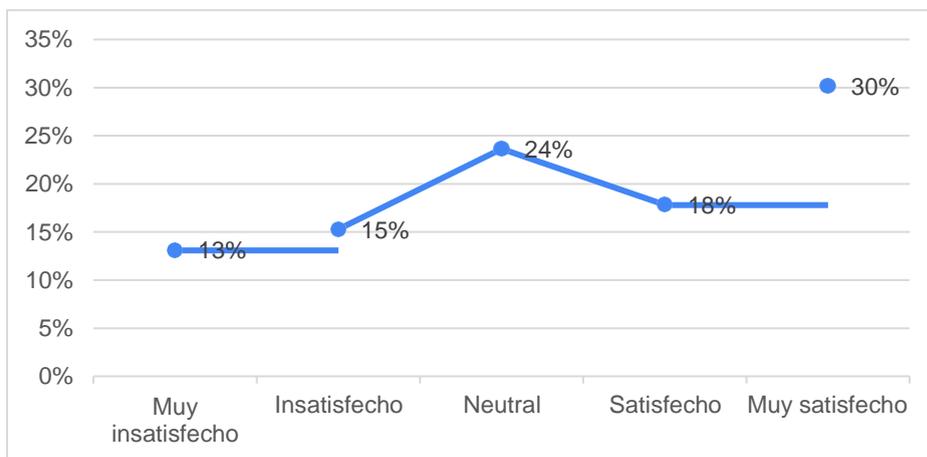


Figura 27. Actuar en el mejor interés de los usuarios

### 6.8.3. Pregunta 19

La figura 19 revela la importancia de comprender las necesidades específicas de los usuarios para brindar una atención personalizada. Se observan diferentes niveles de satisfacción, desde pacientes que se sienten "Muy Satisfechos" hasta aquellos que están "Neutral", "Satisfechos", "Insatisfechos" o "Muy Insatisfechos". Estos resultados subrayan la necesidad de comprender y abordar las necesidades específicas de cada paciente de manera efectiva. Es fundamental que el personal médico tenga un enfoque individualizado y esté capacitado para comprender y atender las necesidades únicas de cada paciente. La comprensión de estas necesidades contribuye a brindar una atención más satisfactoria y

personalizada, lo que mejora la experiencia general del paciente.

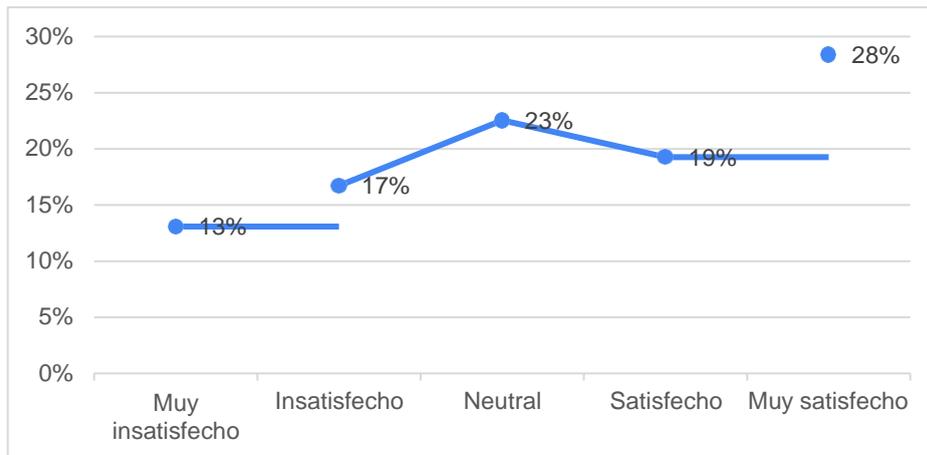


Figura 28 Comprender las necesidades específicas de los usuarios

#### 6.8.4. Pregunta 20

La figura 20 continúa presentando el resultado sobre la comodidad en los horarios de atención, una variable relevante para la satisfacción de los pacientes. Se observa una variedad de opiniones, desde pacientes que se sienten "Muy Satisfechos" hasta aquellos que están "Neutral", "Satisfechos", "Insatisfechos" o "Muy Insatisfechos". Estos resultados destacan la importancia de proporcionar horarios de atención que se adapten a las necesidades y preferencias de los pacientes. Es fundamental considerar la conveniencia de los horarios para garantizar que los pacientes puedan acceder a los servicios médicos de manera cómoda y oportuna. La satisfacción de los pacientes se ve influenciada por la disponibilidad y flexibilidad de los horarios de atención, lo que impacta en su experiencia general de atención médica.

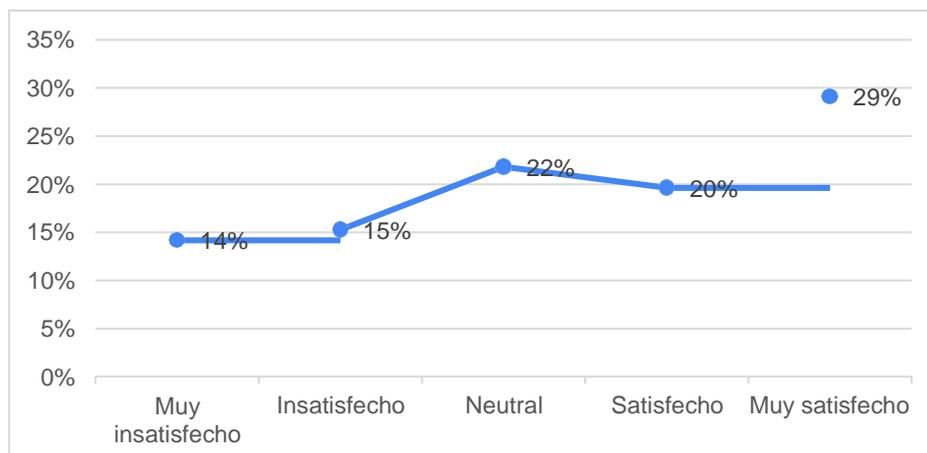


Figura 29 Horarios de atención convenientes

#### 6.8.5. Pregunta 21

La figura 21 revela los resultados de la última pregunta de la encuesta, la cual se refiere al interés del personal en el usuario. Se observan diferentes niveles de satisfacción, desde pacientes que se sienten "Muy Satisfechos" hasta aquellos que están "Neutral", "Satisfechos", "Insatisfechos" o "Muy Insatisfechos". Estos resultados enfatizan la importancia de demostrar un alto interés en el bienestar de los pacientes y garantizar que el personal esté comprometido con sus necesidades y comodidad. Es fundamental que el personal muestre un genuino interés en los usuarios, brindándoles una atención centrada en sus necesidades y fomentando una relación de confianza. El interés del personal en el usuario contribuye significativamente a una experiencia de atención satisfactoria y fortalece la calidad de la atención médica proporcionada.

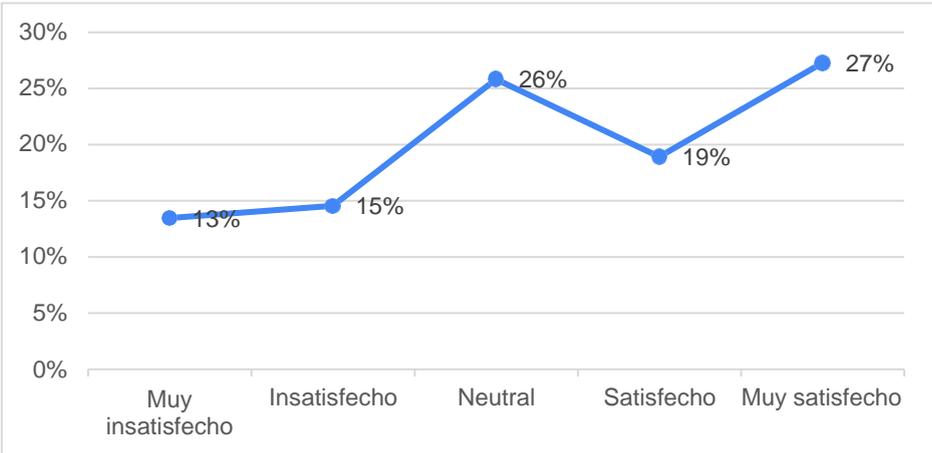


Figura 30. Empleados que tienen el mayor interés en el usuario

Anexo 2 Formulario de Google usado para la encuesta



Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy insatisfactorio" y 5 significa "Muy satisfactorio", según su percepción (P) y sus expectativas (E):

Anexo 3 Entrevista

**Entrevista sobre la Calidad de Servicios de Hospitalización (Personal Médico)**

**Introducción:** Esta entrevista tiene como objetivo recopilar información valiosa sobre la calidad de los servicios de hospitalización en el Hospital General Isidro Ayora de Loja durante el primer semestre del año 2023. Su participación es fundamental para identificar áreas de mejora y proponer acciones específicas que garanticen una atención de excelencia a los pacientes hospitalizados.

**Acerca de Usted:**

**1. Puesto o Especialidad:**

- .....

**2. Años de experiencia en el Hospital:**

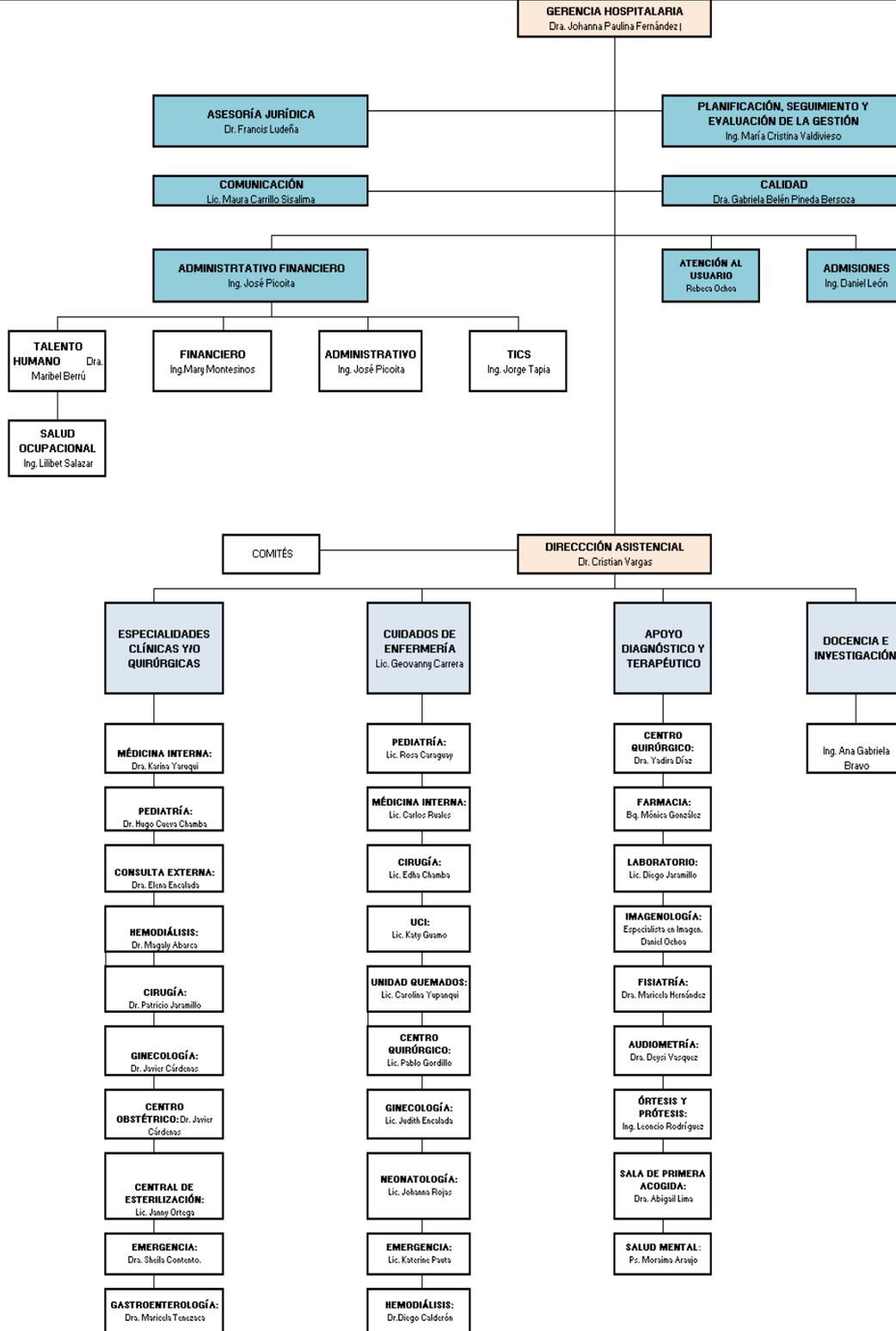
- .....

1. ¿Cuáles son los servicios que se prestan en el área de hospitalización?
2. ¿Cuál es el número de personal en cada área de hospitalización y cuáles son los perfiles de competencia específicos de estos miembros del equipo?
3. ¿Cuáles son los horarios laborales vigentes en el área de hospitalización?
4. Desde su perspectiva, ¿cuál área de hospitalización considera que atiende a un mayor número de pacientes?
5. ¿Cuáles debilidades ha identificado en el servicio proporcionado por el área de hospitalización?
6. ¿Considera que existen amenazas, tanto internas como externas, que puedan afectar la calidad del servicio en el área de hospitalización?
7. En su opinión, ¿cuáles son las principales fortalezas y oportunidades del servicio de hospitalización en nuestra institución?
8. Enfocándonos ahora en posibles áreas de mejora, ¿podría identificar los desafíos o problemas que ha notado en el servicio de hospitalización?
9. ¿Qué sugerencias o recomendaciones podría ofrecer para abordar los desafíos identificados en el servicio de hospitalización?
10. ¿Cree que la formación y capacitación del personal médico y de enfermería en el área de hospitalización podrían mejorarse de alguna manera? En caso afirmativo, ¿cómo?
11. Desde su perspectiva, ¿cómo podría el hospital fomentar la participación activa del personal en la mejora continua de la calidad en el área de hospitalización?
12. Como encargado del servicio, ¿qué estrategias propone para mejorar la calidad en el área de hospitalización?

**Cierre:** Agradezco su participación en esta entrevista. Sus opiniones y sugerencias son fundamentales para nuestra búsqueda continua de la excelencia en la atención médica y la calidad de los servicios de hospitalización. Su aporte será confidencial y se utilizará con fines de mejora.

**Fecha de la Entrevista:** (Fecha) Gracias por su colaboración.

## ORGANIGRAMA HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA



## Anexo 5. Certificado de traducción

### CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Loja, 15 de diciembre del 2023

**Yo, Matilde Beatriz Moreira Palacios con número de cedula 1102134689, Doctora en Ciencias de la Educación y Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad Inglés,**

#### **CERTIFICO:**

Haber realizado la traducción del idioma español al idioma inglés del resumen del trabajo de titulación denominado:

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD LOJA, PRIMER SEMESTRE AÑO 2023”**

de la autora **Elsa Yanyna Loaiza Tapia** con número de cédula **1104130743**

estudiante de la **Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja** quien se encuentra cursando la carrera de **Maestría de Políticas Públicas**, bajo la dirección de **Mg. Alvarado Lopez Maria Raquel**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, y autorizo a la interesada a hacer uso del presente documento para los fines académicos correspondientes.

Atentamente,



**Dra. Matilde Moreira Palacios**  
Registro Senescyt 1031-03-343467  
Celular: 0996549402  
Email: titimoreirap@gmail.com