



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

“Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023”

**Trabajo de Integración Curricular previo a
la obtención del título de licenciada en
Administración Pública**

Autora:

Eva Jamilex López Aguilar

Director:

Jorge Fernando Calle Iñiguez Mg. Sc

Loja - Ecuador

2024

Certificación del director



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Calle Iniguez Jorge Fernando**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA EL HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA DEL CANTÓN YANTZAZA, AÑO 2023**, perteneciente al estudiante **Eva Jamilex Lopez Aguilar**, con cédula de identidad N° **1900817543**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 23 de Agosto de 2023



Firmado
digitalmente por
JORGE FERNANDO
CALLE INIGUEZ

F) _____
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2023-000577

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Eva Jamilex López Aguilar**, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mí Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1900817543

Fecha:07 de febrero del 2024.

Correo electrónico: eva.lopez@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0991036270

Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Eva Jamilex López Aguilar** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023”** como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**, 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 Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 07 días del mes de febrero del dos mil veinticuatro.

Firma:

Autor: Eva Jamilex López Aguilar

Cédula: 1900817543

Dirección: Loja

Correo electrónico: eva.lopez@unl.edu.ec

Celular: 0991036270

DATOS COPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Jorge Calle Iñiguez Mg. Sc.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado, primeramente, a Dios por ser mi luz, fortaleza y guía en todo momento, por bendecirme y permitirme cumplir mis metas.

A mi madre Victoria y a mi tía Rosa, quienes me motivaron a continuar con mis estudios y fueron mi apoyo para lograr todo lo que he alcanzado hasta ahora. A mi abuelita, quien con sus consejos y enseñanzas me impulso a seguir adelante cada día y me acompaña en cada paso que doy.

A mis familiares y amigos más cercanos, que han estado apoyándome de una u otra manera, gracias por sus consejos y por impulsarme a seguir adelante.

Eva Jamilex López Aguilar

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a la Universidad Nacional de Loja, por darme la oportunidad de recibir una formación profesional, a mis estimados docentes de la carrera de Administración Pública por los conocimientos que me han brindado durante todos los ocho ciclos académicos, también agradezco al Ing. Jorge Calle, que, con su conocimiento, me oriento en la elaboración y en la culminación de este trabajo.

De igual manera, agradezco al Hospital Básico de Yantzaza y a sus colaboradores por facilitarme la ejecución de mi investigación y finalmente, agradezco a mis familiares y amigas por ser siempre mi apoyo durante todas las etapas de mi vida.

Eva Jamilex López Aguilar

Índice de Contenidos

Portada:	i
Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización.	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos.....	xi
1. Título.....	12
2. Resumen.....	13
2.1. Abstract	14
3. Introducción	15
4. Marco Teórico.....	18
4.1. Antecedentes	18
4.2. Base Teórica.....	19
4.2.1. <i>Historia de la gestión de la calidad y principales aportes</i>	19
4.2.2. <i>Teorías de gestión de la calidad.</i>	22
4.3. Normativa legal	27
4.3.1. <i>Constitución de la República del Ecuador</i>	27
4.3.2. <i>Ley Orgánica de Saludl</i>	27
4.3.3. <i>Ley del Sistema Ecuatoriana de la Calidad</i>	27
4.3.4. <i>Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos</i>	28
4.3.5. <i>Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio</i>	28
4.4. Marco conceptual	29
4.4.1. <i>Definición de servicios, tipo y sus características</i>	29

4.4.2.	<i>Servicio de salud</i>	31
4.4.3.	<i>La calidad y la calidad de un servicio</i>	32
4.4.4.	<i>La satisfacción del usuario y su medición</i>	35
4.4.5.	<i>Importancia de la calidad de un servicio de salud en un Hospital Público</i>	37
4.5.	Marco referencial.....	40
4.5.1.	<i>Situación actual de la calidad de los servicios de salud en el país</i>	40
4.5.2.	<i>Ministerio de Salud Pública</i>	41
4.5.3.	<i>Estudios realizados en el hospital</i>	42
5.	Metodología.....	42
5.1.1.	<i>Objetivo específico 1</i>	43
5.1.2.	<i>Objetivo específico 2</i>	44
5.1.3.	<i>Objetivo específico 3</i>	46
5.2.	Población y muestra.....	46
a.	<i>Población</i>	46
b.	<i>Muestra</i>	46
6.	Resultados.....	47
6.1.	Objetivo específico 1.....	47
6.1.1.	<i>Situación de los servicios que oferta el establecimiento de salud</i>	49
6.2.	Objetivo específico 2.....	56
6.3.	Objetivo específico 3.....	72
1.	Presentación.....	74
2.	Normativa.....	74
2.1.	El Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.....	75
2.2.	Estatuto orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales.....	75
3.	Justificación.....	76
4.	Objetivos del plan.....	77

4.1.	Objetivo general	77
4.2.	Objetivo específico.....	77
5.	Árbol de Problemas.....	78
6.	Diagnostico Situacional o Análisis FODA.	79
7.	Árbol de objetivos.....	82
8.	Definición de las líneas temáticas y las metas por líneas temáticas.	83
9.	Estrategias planteadas para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios del establecimiento de salud.	86
10.	Bibliografía.	89
7.	Discusión de Resultados	91
7.1.	“OE1: Realizar un diagnóstico situacional de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza.”.....	91
7.2.	“OE2. Medición del nivel de satisfacción con respecto de la calidad con respecto de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, 2023	93
8.	Conclusiones	97
9.	Recomendaciones	99
10.	Bibliografía	100
11.	Anexos	107

Índice de Tablas

Tabla 1. Principales aportes de la filosofía de Deming.....	23
Tabla 2. Escala de medición.....	37
Tabla 3. Principales aspectos de la ficha de observación.....	50
Tabla 4. Afirmaciones de la dimensión de infraestructura.....	59
Tabla 5. Afirmaciones de la dimensión de equipamiento y materiales.....	61
Tabla 6. Afirmaciones de la dimensión de tramitología.....	63
Tabla 7. Afirmaciones de la dimensión de personal de contacto.....	65
Tabla 8. Afirmaciones de la dimensión de tecnología de contacto.....	67
Tabla 9. Resultados de las cinco afirmaciones planteadas.....	70
Tabla 10. Análisis de los factores internos y externos del HBY.....	81
Tabla 11. Líneas temáticas de intervención.....	83
Tabla 12. Estrategias planteadas.....	87

Índice de Figuras

Figura 1. Historia de la gestión de la calidad.....	21
Figura 2. Tipos de servicio.....	30
Figura 3. Características o atributos de la calidad en un servicio.....	35
Figura 4. Proceso para la medición de la satisfacción del usuario.....	36
Figura 5. Componentes de medición para servicios presenciales.....	40
Figura 6. Edad y género de los encuestados.....	56
Figura 7. Servicios demandados.....	57
Figura 8. Resultado de la dimensión de infraestructura.....	60
Figura 9. Resultado de la dimensión de equipamiento y materiales.....	62
Figura 10. Resultado de la dimensión de tramitología.....	64

Figura 11. Resultado de la dimensión de personal de contacto.....	66
Figura 12. Resultado de la dimensión de tecnología de contacto.....	68
Figura 13. Resultados de las cinco dimensiones.....	69
Figura 14. Árbol de problemas del Hospital Básico de Yantzaza.....	78
Figura 15. Árbol de objetivos del Hospital Básico de Yantzaza.....	82

Índice de Anexos

Anexo 1. Ficha de observación.....	107
Anexo 1.1. Fotografías realizadas para completar la ficha de observación.....	111
Anexo 2. Ficha de entrevista.....	112
Anexo 2.1. Imágenes de la entrevista.....	114
Anexo 3. Formato de la encuesta.....	115
Anexo 3.1. Imágenes de encuestas asistidas.....	117
Anexo 3.2. Imágenes de encuestas en línea.....	118
Anexo 4. Datos empleados para el cálculo del Alpha de Cronbach.....	119
Anexo 5. Oficio presentado en la institución.....	128
Anexo 6. Certificado de la traducción del resumen a inglés	129.

1. Título

“Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023.”

2. Resumen

El propósito del presente estudio fue valorar la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios del Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2023. La estrategia metodológica de esta investigación consistió en una adaptación del modelo SERVPERF, uno de los métodos ampliamente usados a nivel global para este tipo de estudios, la adaptación consistió en usar las dimensiones detalladas en la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos elaborada por el Ministerio de Trabajo, tales como: infraestructura, equipamientos y materiales, tramitología, personal de contacto y tecnología de contacto; para dar peso e importancia a cada una de estas dimensiones se utilizó la escala de Likert, con un rango de 1 a 5. La herramienta de recolección de datos empelada fue un cuestionario de tipo actitudinal, que constó de 31 afirmaciones; que fue aplicado a 289 usuarios. Los hallazgos señalan que, en términos generales, la valoración de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de salud del nosocomio es de 3,53 sobre 5; lo que significa que los usuarios encuestados están medianamente satisfechos con la percepción de la calidad. De igual forma, para estimar la percepción a nivel poblacional, se calculó un intervalo de confianza de 95%, el cual indicó que resulta probable que la percepción general recaiga entre las categorías de “*regular*” y “*medianamente satisfecho*”, siendo más factible que los usuarios estén medianamente satisfechos con la calidad percibida.

Palabras Clave: Percepción, calidad, servicios, Hospital Básico de Yantzaza, SERVPERF.

2.1.Abstract

The purpose of the present study was to assess the perception of the quality of users of the services of the Yantzaza Basic Hospital of the Yantzaza canton of the province of Zamora Chinchipe, year 2023. The methodological strategy of this research consisted of an adaptation of the SERVPERF model, one of the methods widely used globally for this type of study, the adaptation consisted of using the dimensions detailed in the Methodological Guide for the Measurement and Evaluation of the Perception of the Quality of Public Services prepared by the Ministry of Labor, such as: infrastructure, equipment and materials, paperwork, contact personnel and contact technology; To give weight and importance to each of these dimensions, the Likert scale was used, with a range of 1 to 5. The data collection tool used was an attitudinal questionnaire, which consisted of 31 statements; which was applied to 289 users. The findings indicate that, in general terms, the users' assessment of the quality of the hospital's health services is 3.53 out of 5; which means that the users surveyed are moderately satisfied with the perception of quality. Similarly, to estimate the perception at the population level, a 95% confidence interval was calculated, which indicated that it is likely that the general perception falls between the categories of “regular” and “moderately satisfied”, being more feasible than users are moderately satisfied with the perceived quality.

Keywords: Perception, quality, services, Yantzaza Basic Hospital, SERVPERF.

3. Introducción

Conforme avanza el tiempo van cambiando las necesidades de las personas y por tanto se requiere que las organizaciones se adapten y proporcionen servicios de calidad que permitan satisfacer las demandas de las y los ciudadanos. Un servicio puede definirse como un conjunto de actividades realizadas para atender las necesidades de los usuarios o clientes, las cuales pueden ser reconocibles, pero a la vez son intocables (no se pueden palpar) (Paredes et al., 2019). En este sentido Cordero (2011) menciona que existen cuatro características o atributos más importantes que reúne un servicio público como lo son: es el resultado de la ejecución de varias actividades encaminadas a alcanzar un fin, su interés es de carácter general ya que busca satisfacer una necesidad, es realizado por una institución pública o por una privada, y es de derecho público.

Teniendo en cuenta que, a la calidad se la define como un conjunto de características o cualidades que posee un producto o servicio las cuales buscan ajustarse a los requisitos o las necesidades del usuario o cliente, con el propósito de cumplir con las funciones para las cuales fue creado (Pascal et al., 2010). Así mismo, para León (2009) la calidad es que un producto o un servicio este bien realizado en el primer intento con el menor costo posible tanto en tiempo y recursos. En este sentido cuando se habla de la calidad de un servicio se hace referencia a que el usuario o consumidor final del servicio este contento o satisfecho con el servicio que recibe, Es así que, Cardozo (2021) define a la calidad de un servicio como un conjunto de acciones que se realiza una organización con el propósito de mejorar la relación del servicio y el cliente o usuario y de esta manera lograr que éste (usuario o cliente) este contento con el servicio que recibió

Hoy en día, no solo es importante que las instituciones se enfoquen en brindar servicios o productos de calidad, sino que también ahora es necesario que la gestión de éstas este enfocado en asegurar la calidad de toda la institución, de tal manera que le permita ser competitiva y mejorar constantemente. La Organización Mundial de la Salud, (s.f.) define a la salud como un estado de bienestar que implica el bienestar físico y mental de las personas y no solamente la ausencia de las enfermedades. Es por esta razón que todas las instituciones que integran el Ministerio de Salud Pública (MSP), proporcionen servicios de calidad que garanticen que todas las personas independientemente de cuál sea su condición, puedan recibir un servicio oportuno, ágil y seguro.

Desafortunadamente, en el país, el nivel de percepción de los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios públicos es baja. Hasta agosto del 2022, los servicios de salud y

dotación de medicamentos obtuvieron en promedio una calificación baja que fue de 5,58 y 5,53 respectivamente (Castillo y Orozco, 2022). Además, la investigación titulada *Percepción de la calidad de los servicios públicos de salud en el sector urbano durante el 2020* permitió identificar que al medir la calidad de los servicios proporcionados por el Ministerio de Salud Pública (MSP) y compararlos con los servicios del Instituto Nacional de Seguridad Social (IESS) se obtuvo un porcentaje mayor en el IESS en las categorías o aspectos de la atención respetuosa, a las instalaciones, explicación clara por parte del personal médico y consejos para el cuidado de la salud.

De igual manera en el tiempo de espera (MSP) el 72% de los encuestados considero que recibió la atención necesaria en tiempo satisfactorio mientras que en el caso de los establecimientos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) el porcentaje fue de 77% (Maldonado Méndez et al., 2022). Dada la importancia que tiene la calidad en los servicios de salud y debido a la baja calificación de la calidad percibida en los establecimientos públicos es importante conocer si los servicios que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza son de calidad y permiten satisfacer las necesidades de los usuarios.

El trabajo realizado está estructurado por un diagnóstico situacional, el cual se realizó a través de la aplicación de una ficha de observación y una entrevista a la jefa del departamento de calidad del establecimiento de salud antes mencionado, lo que a su vez permitió determinar el nivel de calidad de las instalaciones. Adicionalmente para valorar la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que proporciona el establecimiento, se aplicó una encuesta y finalmente a partir de los inconvenientes encontrados se elaboró un plan de mejoras de calidad para solventar dichos inconvenientes y aumentar el nivel de calidad percibida lo cual permitirá garantizar la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos. Hay que tener en cuenta que medir la calidad de un servicio no es una tarea sencilla debido a las características propias de los servicios, en este sentido Parasuraman, Zeithaml y Berry mencionan que la calidad de un servicio es la opinión que el usuario tiene sobre la excelencia del servicio que recibe, es decir existe calidad en un servicio cuando el consumidor final (usuario) al recibir el servicio, considera que dicho servicio fue excelente o mejor que otro servicio que oferta otra organización (como se citó en Camisón et al., 2006).

El método que se aplicó en la presente investigación fue una adaptación del modelo SERVPERF, el mismo que solo valora las percepciones de los usuarios de los servicios del Hospital Básico de Yantzaza, las dimensiones o componentes que se consideraron fueron:

infraestructura, equipamiento y materiales, tramitología, personal de contacto, y tecnología de contacto dado que proporciona una valoración más amplia ya que no se limita a valorar la atención del profesional médico sino que valora también la capacidad institucional. Se obtuvo como resultado de esta investigación que la calidad de los servicios de salud en la institución investigada no es tan alta, pues la calificación de la percepción de calidad final fue de 3,53 sobre 5 lo que significa el rango de satisfacción en el que se encuentran los usuarios es de 60% a 80% con una valoración de “medianamente satisfactorio” con la calidad del servicio que reciben.

Una de las razones de la baja calificación se debe a que se evidenció que en la actualidad las condiciones en la que se encuentra el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza pese a que se realizó un mantenimiento de la fachada de las instalaciones en el mayo del 2023, no es tan buena y se requiere de una adecuación o de una repotenciación de los techos y paredes de ciertas habitaciones y oficinas, principalmente en los servicios de: estimulación temprana, sala de estar (servicio de emergencia), oficina del jefe del departamento de talento humano y las habitaciones 1 y 2 de hospitalización. Otra de las razones que ocasionan esta baja puntuación se debe a que la institución carece de los medicamentos y ciertos insumos que son fundamentales tanto para proporcionar un servicio como para asegurar el bienestar de los usuarios.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes

A continuación, se muestran diversas investigaciones realizadas desde el ámbito internacional hasta el ámbito local, las mismas que están relacionadas con la evaluación de la percepción de la calidad de los servicios de salud ofertados tanto por instituciones públicas como privadas.

Para Maggi (2018) en su estudio denominado *Evaluación de la calidad de la atención en la relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica del hospital. Los resultados de este estudio mostraron que las dimensiones donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de dicho servicio fueron la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía mientras que en cuanto a la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. La autora concluyó que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Así mismo Chóez (2019) en su investigación titulada *Percepción de calidad en los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja* cuyo objeto fue valorar la percepción de la calidad de los usuarios del Servicio de Emergencia de dicho Hospital. Los resultados señalan que la valoración de los usuarios respecto a la calidad del servicio de emergencia es 3,37 estando parcialmente de acuerdo con la percepción de la calidad y con el 67.32% de satisfacción.

En este sentido, Valarezo (2019) en su investigación denominada *Estudio de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del centro de salud No. 2 Hugo Guillermo González de la ciudad de Loja* cuyo objetivo fue evaluar o valorar la percepción de la calidad en los usuarios de este servicio. Los resultados de esta investigación determinaron que, en cuanto a la percepción de la calidad, los usuarios o pacientes le dieron mayor peso a la dimensión “seguridad” en la atención con un puntaje de 1,14 de importancia, que se entiende como completamente de acuerdo.

De igual manera, Luna (2022) en su estudio titulado *Calidad de los servicios de Salud en consulta externa y su influencia en el grado de satisfacción del usuario, Hospital Básico Ancón, 2022*, realizada en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena; cuyo objetivo

fue evaluar la calidad de los servicios de salud y su influencia en el grado de satisfacción del usuario en consulta externa de dicho Hospital. En esta investigación se encontró que en uno de los ítems que se considera en las dimensiones del modelo SERVQUAL existe una diferencia entre lo que el usuario desea o esperaría (expectativa) y lo que realmente recibió (percepción).

De acuerdo al análisis realizado a los antecedentes o estado del arte, la calidad de los servicios de salud que oferta un hospital está relacionada con la satisfacción del usuario, y que el proceso de evaluar la calidad de un servicio es complejo aunque existan modelos y éstos cuenten con sus respectivas dimensiones, la valoración que los usuarios tengan con respecto al servicio recibido depende de lo que ellos consideren que es calidad, unos consideraran que un servicio es de calidad cuando lo atiende con la calidez necesaria mientras que para otro un servicio es de calidad si lo atienden en la hora agendada.

Por lo tanto, es fundamental que un establecimiento de salud que proporciona un servicio público atienda a los usuarios de forma oportuna, ágil, segura y con la calidez necesaria para que él o la ciudadana se sienta cómodo, y como un elemento valioso para la institución. La calidad en el servicio de salud es en sí una herramienta útil para satisfacer las necesidades del usuario las cuales cada vez son cambiantes y que por tanto requiere de una gestión adecuada del servicio.

4.2.Base Teórica

4.2.1. *Historia de la gestión de la calidad y principales aportes*

Para el desarrollo de la presente investigación, es importante conocer cómo ha evolucionado las teorías de la calidad a lo largo de la historia, así mismo es importante conocer quiénes las propusieron y cuáles fueron sus fundamentos o principios.

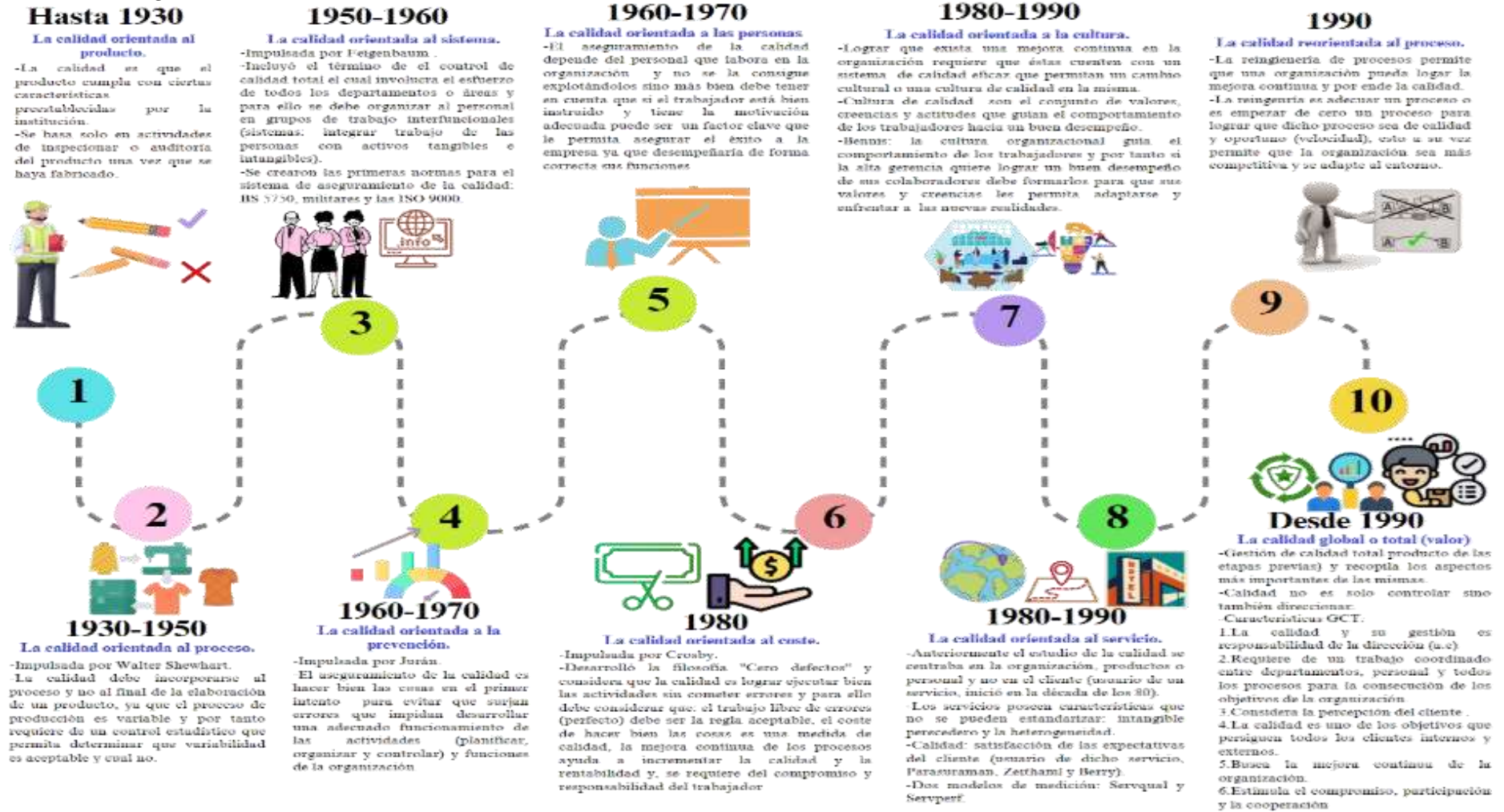
Historia de la gestión de la calidad.

Conforme avanza el tiempo y el desarrollo de la tecnología y la ciencia, también van surgiendo nuevas necesidades que hacen que las personas o usuarias de un determinado producto o servicio busquen que éstos (sea un producto o servicio) sean de calidad de tal manera que logre solventar su necesidad que cada vez es más exigente. La gestión de la calidad al igual que las teorías de la administración no es algo que ha surgido recientemente, sino que ya surgió anteriormente y que se ha desarrollado durante todo el siglo XX, atravesando por diez etapas que están clasificadas en tres enfoques que son: el técnico, humano y el estratégico (Camisón et al., 2006).

A continuación, en la figura 1 se muestra cuáles son esas etapas y como fue evolucionado la gestión de la calidad en los diferentes países y quienes fueron sus promotores o impulsores a partir de la década de los treinta.

Figura 1

Historia de la gestión de la calidad



Nota: La grafica fue elaborada con información adaptada de Camisón et al., (2006).

4.2.2. Teorías de gestión de la calidad.

Hoy en día, la gestión de la calidad es indispensable para asegurar que las organizaciones ya sea públicas o privadas puedan proporcionar servicios o productos no solo considerando los materiales o insumos para su fabricación o el precio del mismo, sino que deben de ajustarse a los requerimientos o las necesidades de los usuarios o clientes. Existen diversas teorías sobre calidad que tratan de explicar como una institución puede obtener la calidad ya sea en los productos o servicios que oferta, a continuación, se abordaran a dos principales autores o gurús de la calidad los cuales en sus principios o postulados se enfocan en la mejora constante de la organización.

William Eduards Deming.

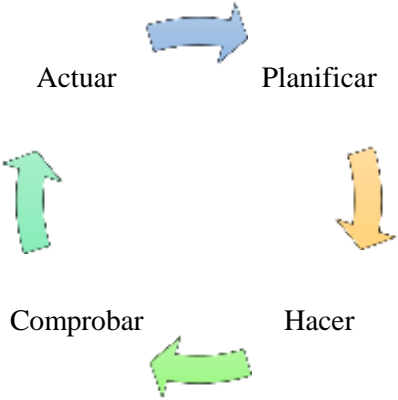
De acuerdo con Arias (2012) menciona que los principales aportes de William Eduards Deming a la calidad fueron: los catorce puntos de Deming y la divulgación del ciclo PDCA¹ planteado por Walter Shewhart, que deben considerar la gerencia o dirección de las organizaciones para lograr obtener la calidad en la organización. Deming, fue un profesor estadístico, consultor que nació el 14 de octubre de 1900 en el Estado de Iowa de Estados Unidos. En 1921, se graduó como Ingeniero Eléctrico en la Universidad de Wyoming, posteriormente en 1928, en la Universidad de Yale obtuvo su doctorado en Física (Montano, 2020).

Deming implemento el uso del control estadístico como una forma que permita no solo administrar calidad o reducir las pérdidas monetarias sino también lograr que la gerencia o directivos, tomen decisiones en base datos o información estadísticos y no bajo suposiciones o creencias (Hidalgo, 2016). En su teoría o postulados, Deming sostenía que cuando una organización mejora la calidad, puede incrementar tanto la productividad como las utilidades y disminuir gastos. El 20 de diciembre de 1993, a sus 93 años de edad, Deming falleció en Whashington (Montano, 2020). A continuación, se muestra la tabla 1 con los principales aportes de Deming:

¹ El PDCA es la abreviatura en inglés de las palabras Plan (planificar), Do (Hacer), Check (verificar) y Act (actuar) y son las fases que permiten a una organización lograr una mejora continua en la misma.

Tabla 1

Principales aportes o filosofía de Deming

Postulado	<p>Cuando la organización mejora la calidad independientemente si es una organización de bienes o servicios, éstas (organizaciones) pueden incrementar las utilidades y la productividad, y por ende reducir gastos.</p>
Principios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las organizaciones deben ser constantes en la mejora del producto o servicio que oferta. 2. Adaptar la filosofía de la organización que beneficie a todos y este acorde a la realidad. 3. Evitar procesos de inspección masivos. 4. Comprar o adquirir un producto o servicio por la calidad de éste y establecer una relación de confianza con los proveedores. 5. Contar con un sistema de gestión que permita alcanzar una mejora continua. 6. Formar o preparar periódicamente al personal. 7. Establecer un liderazgo responsable que ayude a que el resto del personal mejore su trabajo. 8. Eliminar el miedo, crear un ambiente de confianza y fomentar la seguridad del personal. 9. Eliminar barreras entre departamentos o áreas, fomentar la cooperación y el trabajo en equipo. 10. Eliminar eslóganes o lemas para evitar generar presión en el personal. 11. Eliminar incentivos, cuotas numéricas debido a que son incompatibles con el proceso de mejora continua. 12. Fomentar a que el personal se sienta contento con el trabajo que realiza en la organización. 13. Incentivar al personal para que alcance su mejora personal. 14. Involucrar y considerar a todo el personal y componentes de la organización que permita lograr la transformación deseada.
<p>Ciclo PDCA (Plan, do, check y act).</p>	 <p>Planificar: Establece todas las actividades que se van a desarrollar para eliminar los cuellos de botella, identificando responsables, tiempo y presupuesto.</p> <p>Hacer: Se pone en marcha o se implementa las actividades planificadas.</p> <p>Comprobar: Se compara si los resultados obtenidos con las actividades implementadas son los resultados esperados.</p> <p>Actuar: aquí se determina si se obtuvieron los resultados satisfactorios para mantener ese proceso o se debe volver a repetir el ciclo.</p>

Nota: La tabla es de elaboración propia con información obtenida de Montano (2020).

Sin duda alguna, los aportes que realizó Deming a la gestión de la calidad son muy importantes debido a que, dada a la variedad de organizaciones que existen para ofrecer un producto o servicio determinado, es esencial que la alta gerencia y el resto de colaboradores trabajen en equipo para la consecución de los objetivos establecidos, y de esta manera pueda asegurar que la organización busque una mejora continua que le garantice una mayor competitividad.

Para la presente investigación se consideran únicamente los principios 1, 5,7 y 14 dado que en estos son necesarios para que una institución puede estar en una mejora continua y por tanto ofrezca un servicio de calidad. A demás se considerará el ciclo PDCA debido a que la mejora continua es un proceso permanente y por tanto se requiere que una organización la emplee para obtener los resultados deseados.

Philip Crosby.

Asimismo, Arias (2012) menciona que la teoría de Philip Bayard Crosby consideraba que lo cuesta dinero es la “no calidad”, el no hacer o ejecutar las actividades de forma correcta desde la primera vez o en el primer intento. Crosby, fue un empresario estadounidense que nació el 18 de junio de 1926 en el Estado de Virginia de Estados Unidos. En la década de los cincuenta, Crosby empezó a trabajar en el área de gestión de la calidad en instituciones del sector salud (Tovar, 2020).

En la década de los sesenta, se desempeñó como ingeniero de calidad en la empresa Martin-Marietta, en la cual desarrolló su filosofía cero defectos cuyo propósito fue incrementar las expectativas de la organización en la búsqueda de la calidad y motivar al personal a desarrollar sus actividades de forma correcta en el primer intento o a la primera vez para alcanzar la misma (Gutiérrez, 2009). Uno de los principal aporte de Crosby para la calidad, fue los 14 pasos, que son (J. Gómez, 2017):

1. La dirección debe comprometerse con una política de mejora de la calidad.
2. Contar con un equipo para la mejora de la calidad con su respectivo representante.
3. Medir el nivel de calidad, reuniendo datos que ayuden a determinar y analizar problemas.
4. Evaluar el costo de la calidad o de hacer las cosas bien a la primera.
5. Concientizar al personal sobre el coste de la no calidad para evitarlo.

6. Adoptar acciones correctivas que ayuden a resolver los problemas encontrados.
7. Definir un programa o una planificación de cero defectos enfocados en la prevención de errores.
8. La dirección debe capacitarse sobre cómo se planifico y como se ejecutará el programa o plan de mejora.
9. Se establece una fecha límite en la cual se pretende alcanzar el cambio en la organización.
10. Establecer metas y objetivos.
11. Eliminar errores o inconvenientes que impidan cumplir con el programa o plan propuesto.
12. Reconocer y recompensar al personal que ayude a cumplir con los objetivos.
13. Comunicar a todo el personal sobre algunos consejos para la calidad.
14. Volver a empezar de nuevo debido a que la mejora es un ciclo constante y permanente.

De los 14 pasos mencionados por Crosby para el desarrollo del presente estudio se considerarán los pasos 3,6, 9,10, 13 y 14 ya que estos están enfocados en le mejora constante de la institución lo cual es necesario para que ésta logre la consecución de sus objetivos y metas establecidas.

Mejora continua y el Total Quality Management.

Hoy en día, lograr que las organizaciones públicas sean competitivas y procuren una mejora continua es importante, ya que las necesidades de los usuarios cambian de forma constante, así como los problemas a los que se enfrentan las organizaciones. Algunos de los beneficios que proporciona la mejora continua es que ayuda a que la institución desarrolle bien sus actividades ya que permite identificar y minimizar los errores o inconvenientes y también ayuda a que toda las áreas o departamentos de la organización se adapte a los diferentes escenarios que puedan presentarse, es decir la mejora continua no solo sirve para mejorar un proceso determinado sino que ayuda a que mejore toda la gestión y administración por ende permite asegurar la subsistencia y alcanzar los objetivos establecidos (Zambelli, 2021).

La Gestión de la Calidad Total o también denominado en inglés Total Quality Management o comúnmente denominado “TQM” fue una filosofía que surgió en los años

ochenta como una herramienta de administración que buscaba a través de la mejora de procesos lograr la competitividad de las organizaciones y en los años noventa se convirtió en una moda ya que varias organizaciones lo empezaron a implementar; y se caracteriza porque se enfoca en la prevención y en la satisfacción del cliente. (Carro y González, 2018).

Los ocho principios de esta herramienta de administración son: enfoque al cliente, participación de todos los colaboradores, liderazgo efectivo y compromiso de la gerencia, basa en procesos, visión estratégica, comunicación efectiva, decisiones se adopten en base a información (datos) y la mejora continua (Terrerros, 2021). De acuerdo con Orozco y Aldana, (2007) existe la calidad total cuando existe calidad del diseño, calidad de información y calidad de vida del colaborador, es decir la calidad total es una filosofía de gestión y a la vez es una estrategia que ayuda a que una organización mejore de forma constante no solo el servicio o producto que oferta sino que además mejora la administración y la organización de la misma y que involucra a los usuarios internos y externos. Conocer cuáles son los principios y en que consiste cada uno de ellos ayuda a que las instituciones que deseen implementarlo puedan conocer en que consiste y que se desea alcanzarla con el mismo, lo cual en cierta medida ayuda a que la implementación de esta herramienta de administración sea correcta.

De acuerdo con Ramírez (2019) la correcta implementación de este sistema de gestión TQM ofrece tres principales beneficios a la institución, el primero es que es un sistema que está enfocado en la búsqueda del funcionamiento adecuado de toda la institución, el segundo es que permite que las decisiones que se adopten sean de carácter estratégicas debido a que ayuda a disminuir la cantidad de quejas o problemas que se presentan en la organización. Finalmente, el tercer beneficio que proporciona esta herramienta es que ayuda a que los diferentes procedimientos que se desarrollan dentro de la organización sean más sencillos y más rápidos lo cual ayuda a que la provisión de servicios o productos sea más ágil.

4.3. Normativa legal

A continuación, se muestran los diferentes cuerpos legales que sustentan o dan fundamento al presente estudio los mismo que están planteados considerando los niveles de jerarquía que establece la pirámide de Kelsen.

4.3.1. *Constitución de la República del Ecuador. Nivel fundamental*

La Asamblea Nacional aprobó en 20 de octubre del 2008, la Constitución del Ecuador la cual es la norma suprema a nivel nacional que rige al resto de cuerpos legales y en la que se reconocen los derechos, libertades y obligaciones no solo de las personas sino también del Estado y sus instituciones. El artículo 32, se establece que la salud es un derecho que debe garantizar el Estado y los principios bajo los cuales se rige la prestación del servicio de salud que son: equidad, universalidad, solidaridad, calidad, eficiencia, precaución entre otros (Asamblea Nacional, 2008).

4.3.2. *Ley Orgánica de Salud. Nivel legal*

El Congreso Nacional que actualmente se conoce como Asamblea Nacional el 22 de diciembre del 2006, aprobó la Ley No. 67 que es la Ley Orgánica de Salud cuya última reforma fue en el año 2022. La ley No. 67 tiene como objetivo regular las acciones que ayuden a efectivizar el derecho universal a la salud que se reconoce en la Constitución del 2008. En el artículo 3 se establece que el derecho a la salud es irrenunciable que debe ser garantizado por el Estado; asimismo en el artículo 7 literal a) se establece que todas las personas sin discriminación alguna goza del derecho a un acceso universal, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud.

Respecto al numeral e) se menciona que es un derecho de las personas ser informado de forma oportuna sobre una alternativa de tratamientos y servicios, sus efectos, usos, costos y calidad en procesos relacionados a la salud, igualmente en el literal g) se reconoce como derecho recibir por parte del profesional de salud, la receta con el nombre genérico del medicamento prescrito (Asamblea Nacional. Ecuador, 2006).

4.3.3. *Ley del Sistema Ecuatoriana de la Calidad. Nivel legal*

El Congreso Nacional del Ecuador que hoy en día se conoce como Asamblea Nacional el 22 de febrero del 2007 aprobó la Ley 76, cuyo objetivo es fijar el marco legal del sistema ecuatoriano de la calidad para garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos principalmente de la salud humana, la protección de la vida y la preservación del medioambiente. En el artículo 2 se establecen los principios del sistema ecuatoriano de la

calidad de los cuales el principio de excelencia hace referencia a que es tarea o responsabilidad de las autoridades del sector público predisponer estándares de calidad, eficiencia y con responsabilidad social. Así mismo, en el artículo 43 se menciona que los instrumentos de medición automática o manuales que se empleen para la producción de servicios públicos, incluido el de salud entre otros, están sometidos al control del INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) (Congreso Nacional, 2007).

4.3.4. Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos. Nivel legal

La Asamblea Nacional del Ecuador, mediante el registro oficial suplemento 353 creó la Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, cuyo fin es optimizar los trámites administrativos y reducir los costos de gestión, mejorando la relación entre la ciudadanía y la administración pública, garantizando la eficiencia, transparencia y calidad de la administración pública. En el artículo 22 menciona que las instituciones públicas deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios calificar la atención recibida (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

4.3.5. Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio. Nivel legal

El ministerio de Trabajo mediante registro oficial suplemento 45, el 23 de septiembre del 2019 creó la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio, que en su artículo 1 menciona que dicha norma busca establecer las metodologías y los mecanismos que las instituciones deben implementar para que los usuarios puedan calificar la atención que recibieron por parte del personal y la satisfacción de la calidad del servicio. En el artículo 16 se establece que las instituciones deben calificar la atención que brindan los servidores públicos y la calidad de los servicios, considerando la metodología emitida por el Ministerio de Trabajo (Ministerio de Trabajo, 2019).

Se consideraron estos cuerpos legales y sus respectivos artículos debido a que contienen información valiosa sobre las variables que se van a abordar en la presente investigación que son: la calidad del servicio de salud y la satisfacción ciudadana. En la normativa legal abordada se reconoce que todos los niños, niñas y adolescentes gozan del derecho al acceso del servicio de salud de forma gratuita, razón por la cual es necesario que los centros de salud presten servicios no solo de pediatría sino también del resto de servicios con la calidad adecuada que satisfaga las necesidades de la ciudadanía. Además, garantizar la calidad de un servicio es fundamental para que las personas incluidas la niñez y la adolescencia puedan acceder a sus derechos, especialmente al de la salud, que es fundamental para asegurar el bienestar de los mismos.

4.4.Marco conceptual

4.4.1. Definición de servicios, tipo y sus características

Conforme avanza el tiempo y el desarrollo tecnológico, las organizaciones ya no están enfocadas solo en producir un bien o un producto, ahora también se enfocan en crear “un servicio” el cual no solo es ofrecido por una institución privada, sino que las organizaciones públicas. Una institución Pública al ser la entidad responsable de proporcionar a las personas los servicios ofrecidos por el Estado, deben garantizar que éstos (servicios) lleguen de forma oportuna a la ciudadanía de tal manera que permita la satisfacción de sus necesidades (Ministerio del Trabajo, 2020). Ahora bien, es importante conocer qué es un servicio, a continuación, se mostrará como se define o en que consiste un servicio.

Definición de servicio.

Un servicio puede definirse como un conjunto de actividades realizadas para atender las necesidades de los usuarios o clientes, las cuales pueden ser reconocibles, pero a la vez son intocables (no se pueden palpar) (Paredes et al., 2019). En este sentido, se puede definir que un servicio es el resultado final de la ejecución de una serie de actividades realizadas por una o varias personas que buscan solventar una necesidad o una exigencia que genera inconformidad o descontento a una persona.

Autores como Duque (2005) y Miranda-Cruz et al., (2021) consideran que un servicio hace referencia a una actividad o un conjunto de actividades cuyo beneficio o propósito que persigue es generar satisfacción en las personas que lo reciben. En conclusión, un servicio es el resultado de la ejecución de varias actividades realizadas por una institución con el fin de atender una demanda de la ciudadanía mediante la cual se busca satisfacer una necesidad. Por ello, es fundamental que los colaboradores encargados de proporcionar un servicio a un usuario sean amables, comprensibles, pacientes con los mismos y sobre todo que tengan el conocimiento y la preparación necesaria.

Tipos de servicio.

Actualmente, existen diversos servicios los cuales se agrupan en diferentes grupos o categorías y pueden ser ofertados tanto por organismos públicos como por organismos del sector privado debido a que las necesidades de las personas ya no se enfocan solo en tener acceso a dicho servicio, sino que también ahora buscan que éste se ajuste a ciertos criterios como: la oportunidad y la calidad. La clasificación de los servicios se realiza de acuerdo al uso que los ciudadanos y ciudadanas le dan a un servicio específico. Es así que, según Grade (1996)

existen cinco tipos de servicios (como se citó en Villa Sánchez et al., 2017) los cuales se muestran a continuación en la Figura 2.

Figura 2

Tipos de servicio



Nota: Este grafico muestra cómo se clasifican los servicios y fue elaborado con información adaptada de Grade (como se citó en Villa Sánchez et al., 2017).

Hoy en día, existen una variedad de servicio que han sido creados para facilitar el desarrollo de las actividades del ser humano, esta clasificación de los servicios ayuda a determinar cuáles son los servicios indispensables que demanda un usuario o un cliente y, por tanto, deben ser proporcionados con la calidad y la oportunidad pertinente. Considerando esta clasificación de los servicios se puede afirmar que el servicio de salud es un servicio prioritario, es decir es esencial para que él o la ciudadana que lo demande pueda desarrollarse tanto física como mentalmente de manera correcta. Ahora es necesario conocer que es un servicio de salud.

Características de un servicio.

Las características de un servicio hacen referencia a las cualidades o especificidades que posee un servicio que lo convierte en único o diferente al resto, a continuación, se muestran diferentes perspectivas de cuáles son esas características que hacen único a un servicio.

De acuerdo con Gómez (2006) un servicio se caracteriza por ser (como se citó en Villa Sánchez et al., 2017):

- ✓ **Intangible:** no puede ser captado por ninguno de los cinco sentidos que posee el ser humano.
- ✓ **Instantáneo:** se realiza y se termina en el mismo momento de haberse producido.
- ✓ **Integral:** resulta de una serie de actividades ejecutadas por distintos colaboradores de la institución.
- ✓ **Continuo:** su realización no tiene interrupciones ya que la persona que lo ejecuta es el responsable de proveerlo.

En efecto, (Cordero, 2011) existen cuatro características más relevantes que tiene un servicio público y que son:

1. Es el resultado de varias actividades que persigue un fin
2. Su interés es de carácter general y este encaminado en satisfacer una necesidad.
3. Es realizado por una institución pública o por una institución privada en caso de que el Estado le haya otorgado la competencia y los recursos necesarios.
4. Es de derecho público, es decir que existe una normativa legal que regula las actuaciones o interacciones del Estado con la sociedad.

En resumen, se puede decir que un servicio se caracteriza por poseer cualidades complejas de medir que son: la intangibilidad, precedero, integral y por tener como fin la satisfacción o la atención de una necesidad de una persona. Es fundamental que las organizaciones destinadas a la provisión de un servicio consideran las características que poseen los mismos, esto con la finalidad de que sus servicios sean competitivos y de calidad, para ello es necesario conocer que es calidad.

4.4.2. Servicio de salud

En el Ecuador, la salud es un derecho del que gozan todas las personas sin exclusión alguna y el responsable de garantizar este derecho es el Estado, quien para la dotación o prestación de este servicio debe considerar los principios de calidad, equidad, universalidad, eficiencia entre otros. Además también debe considerar que la atención de salud es un servicio público que puede ser proporcionado por diversas instituciones ya sea públicas, privadas, autónomas o que manejen medicina ancestral (Asamblea Nacional, 2008). Al ser la atención de salud un servicio público es esencial comprender qué es o qué se entiende por servicio público.

El servicio público es una actividad que tiene como propósito atender de forma efectiva, las necesidades que tiene un individuo o una comunidad, cuya responsabilidad recae en el

Estado y por tanto a través de sus diferentes instituciones debe solventarlas (Salomoni, 2003). Es decir, en otras palabras, un servicio público es aquel servicio que es esencial para el bienestar de una persona, el mismo que es proporcionado por el Estado a través de sus diferentes instituciones y que busca solventar una necesidad de un ciudadano.

Otra definición de lo que es un servicio de salud que es importante conocer es la de Perrin (2006) quién define al servicio de salud como un conjunto de actividades específicas y que con la ayuda de otros recursos como el humano, materiales y logísticos buscan solventar una necesidad, algunos ejemplos de los servicios de salud son: consultas médicas, campañas de vacunación y servicios de salud prenatales. A partir de las definiciones mencionadas se puede definir que un servicio de salud es aquel servicio que está compuesto por un conjunto de actividades concretas que realiza un establecimiento de salud con el fin de asegurar el desarrollo adecuado y el bienestar de las personas durante todo su ciclo de vida.

4.4.3. *La calidad y la calidad de un servicio*

Definición de calidad.

El significado de calidad ha ido evolucionado conforme avanza el tiempo debido a que las necesidades de los y las ciudadanas son cambiantes, lo cual provoca que cuando se habla de la calidad de un bien o servicio ya no se lo relacione con el criterio de mejor precio, en este sentido se muestran varias definiciones de diferentes autores sobre este término y los criterios que se consideran en dicha palabra.

De hecho, a la calidad se la define como un conjunto de características cualidades que posee un producto o servicio las cuales buscan satisfacer los requisitos o las necesidades del usuario o cliente, y de esta manera logre cumplir con las funciones para las cuales fue creado (Pascal et al., 2010). La calidad es el conjunto de cualidades que posee un servicio o un producto y que hace que éstos (producto o servicio) se ajuste a los requerimientos que busca el usuario o cliente, es decir que su necesidad sea atendida de forma oportuna, ágil, segura y con la calidez necesaria para asegurar que dicha persona se sienta satisfecha con el producto o servicio recibido.

Por otro lado, los autores Arévalo Haro et al., (2020) mencionan que la calidad es “llegar a un estándar más alto, en lugar de estar satisfecho con lo mediano”, estos autores consideran que existe calidad en un servicio cuando el usuario al recibir dicho servicio logra satisfacer su necesidad y por tanto al hacer ellos los usuarios o clientes finales, se convierten en los

principales jueces para valorar la calidad. Es por ello que una de las herramientas más óptimas para medir la calidad de un servicio o un producto es la percepción de los usuarios debido a que al recibir dicho servicio pueden determinar si se ajustó a sus requerimientos.

La calidad es que un producto o un servicio este bien realizado en el primer intento con el menor costo posible tanto en tiempo y recursos. (León, 2009). La calidad implica que, para la ejecución de dicho servicio o producto, los colaboradores involucrados trabajen de forma comprometida, aprovechando sus talentos o habilidades, es decir dando lo mejor de sí no solo para cumplir con sus atribuciones, sino que para que el resultado final que es el servicio que va a recibir el usuario este conforme a los requerimientos del usuario y logre su satisfacción.

En sí, la calidad es una característica o una cualidad que hace que un servicio o un producto sea el mejor para el usuario o cliente y no solo por el precio sino porque se ajusta a los requerimientos o a las especificidades que dicha persona necesita o requiere al momento de utilizar un servicio o comprar un producto.

La calidad de un servicio.

Una vez definido qué es la calidad, qué es un servicio, sus tipos y sus características, es necesario conocer cuando existe calidad en un servicio. De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry la calidad de un servicio es la opinión que el usuario tiene sobre la excelencia del servicio que recibe, es decir existe calidad en un servicio cuando el consumidor final (usuario) al recibir el servicio, considera que dicho servicio fue excelente o mejor que otro servicio que oferta otra organización (como se citó en Camisón et al., 2006).

De igual forma, para Cardozo (2021) la calidad de un servicio es un conjunto de acciones que se realizan con el propósito de mejorar la relación del servicio y el cliente o usuario y de esta manera lograr que éste (usuario o cliente) este contento con el servicio que recibió. Hay que tener en cuenta que en las definiciones tanto de calidad, servicio y lo que es la calidad de un servicio, los diferentes autores comparten la idea de que el usuario que actúa como el consumidor final de un servicio es la persona encargada de asegurar, de acuerdo a su perspectiva si dicho producto final recibido (servicio) fue excelente o mejor que el resto de servicios que ofertan otras instituciones. Es por ello que, todas las instituciones garanticen que los servicios o productos que ofertan independientemente de si pertenecen al sector público o privado, sean mejores, de tal manera que permita ser un diferenciado o una ventaja competitiva sobre el resto de organizaciones.

Dimensiones que integran la calidad de un servicio.

Existen diferentes modelos y diferentes puntos de vistas de autores sobre cuáles son estas dimensiones. Es así que, se define a la dimensión como una característica o importancia más detallada o específica que tiene un objeto o un individuo.

Berry, Parasuraman y Zeithaml realizaron estudios sobre en qué dimensiones se basan las personas para valorar la calidad en un producto o en un servicio ofertado por las organizaciones de Estados Unidos, sus hallazgos indicaron que existen diez dimensiones que permiten medir la calidad no solo en un servicio sino también en un producto. Las dimensiones que conforman la calidad de un servicio son: la fiabilidad, capacidad de respuesta, cortesía, profesionalidad, credibilidad, accesibilidad, comunicación, seguridad, comprensión del usuario y los elementos tangibles (Devoto, 2018). Todas estas dimensiones proporcionan información no solo para determinar medir si ese producto o servicio es de calidad, sino que además permite conocer en qué dimensión específica es necesario trabajar para lograr brindar un mejor servicio.

De igual manera, (León, 2009) existen 3 dimensiones básicas que sirven para medir la calidad de un producto o un servicio que son:

- a. **Dimensión técnica:** evalúa aspectos tecnológicos o científicos que pueden afectar al servicio o al bien.
- b. **Dimensión humana:** se valoran como es la relación entre los usuarios o clientes con los colaboradores de la organización y de los colaboradores y/o usuarios con la organización.
- c. **Dimensión económica:** mide si se minimiza los costos no solo para la organización sino también para el usuario de dicho servicio o producto.

Conocer cuáles son las dimensiones que integran la calidad de un servicio es fundamental ya que si se desea conocer cuál es la calidad de un servicio ofertado, primeramente, se debe conocer que atributos se deben tener en cuenta para la medición de la calidad de un servicio.

La calidad en un servicio de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) establece que la calidad de la atención es el nivel en que un servicio de salud proporcionado para la persona (usuario) elevan la probabilidad de obtener los resultados deseados, es decir cuando para la provisión del servicio se considera las preferencias o las necesidades de los usuarios. Algunas de las características o

aspectos que debe poseer un servicio de salud para que sea de calidad según esta organización (OMS) son los que se muestran en la figura 3.

Figura 3.

Características o atributos de la calidad en el servicio de salud



Nota: Este gráfico fue elaborado con información adaptada de la (OMS 2020).

4.4.4. La satisfacción del usuario y su medición

Definición de satisfacción ciudadana o del usuario.

La razón de ser de todas las organizaciones sea del sector público o privado son los usuarios o clientes, por tanto, es necesario considerar cómo se puede generar satisfacción en una persona que hace uso de un producto o servicio recibido en una institución.

Para (Rey Martín, 2000) la satisfacción del usuario es un indicador que no solo permite evaluar el rendimiento de una organización sino que también permite evaluar la calidad de la misma y es el medio por el cual la institución puede adaptarse a los cambios o a las nuevas realidades que se presenten en el entorno.

Otra definición de satisfacción que es interesante conocer es la definición propuesta por (Hammond, 2022) que señala que la satisfacción es la valoración que el cliente o el usuario tiene sobre un producto o un servicio recibido y que dicha valoración ayuda a conocer si se logró ajustar a las necesidades de la persona y cómo se puede lograr una mejora continua sobre el bien o servicio proporcionado. La satisfacción no es otra cosa que la opinión o valoración que tiene un cliente usuario o sobre un producto o servicio recibido, es decir, el beneficiario

final determina si las características que tiene éste (sea el servicio o el producto) estaban acorde a sus requerimientos de tal forma que ese usuario este contento.

Con base a las definiciones anteriores, se puede definir que la satisfacción es la percepción de agrado o placer que tiene la persona con respecto al producto o servicio recibido. Es por esta razón que es necesario que las personas encargadas de la atención al usuario puedan estar debidamente capacitadas o instruidas para que, al momento de atender a un usuario, éste no solo se sienta satisfecho por el servicio recibido, sino que además por la atención brindada lo cual en cierta medida ayuda a que la organización sea mejor.

Medición de la satisfacción del usuario de servicios públicos en Ecuador.

En el Ecuador, existe un proceso de medición de la satisfacción del usuario, el cual está plasmado en la Guía Metodológica para la Aplicación de la Noma Técnica de los Mecanismos de Calificación del servicio. El proceso de la medición de la satisfacción del usuario inicia cuando el usuario requiere la provisión de un servicio o producto, después la institución se encarga de entregar el servicio o producto solicitado y finaliza cuando la institución, procede a medir la satisfacción del usuario a través de encuesta ya sea en modalidad presencial, virtual o telefónica (Ministerio de Trabajo, 2019). A continuación, en la figura 4 se muestra un gráfico que indica como se desarrolla este proceso.

Figura 4.

Proceso para la medición de la satisfacción del usuario








Nota: La figura muestra como es el proceso de medición de la satisfacción del usuario que fue elaborado con información adaptada del Ministerio de Trabajo (2019).

Además, en dicha guía se establece que la escala de medición para conocer cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra el usuario con el servicio recibido, la misma que tiene un rango que va del del 1 al 5 en donde cada valoración posee un emoticón o cara que representa la respuesta del usuario tal y como se muestra en la tabla 2. Uno de los beneficios que proporciona una escala de Likert o de medición es que es un método sencillo y económico que permite obtener datos cuantitativos o numéricos sobre la satisfacción o insatisfacción lo cual ocasiona que el análisis de los resultados sea más fácil (Hammond, 2023).

Tabla 2.

Escala de medición

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
				

Nota: Esta tabla muestra la valoración numérica y cualitativa empleadas para la medición de la satisfacción del usuario y ha sido extraída del Ministerio del Trabajo (2019).

Para el desarrollo de la presente investigación, para la cuantificación de las respuestas se consideró esta escala de medición propuesta por el Ministerio de Trabajo ya que ésta emplea números y gráficos que facilitan la comprensión tanto para los usuarios como para la investigadora.

4.4.5. Importancia de la calidad de un servicio de salud en un Hospital Público

El servicio de salud, es un servicio prioritario ya que es indispensable para que las personas de todas las edades reciban una atención personalizada, de forma oportuna, ágil y segura que permita la identificación o detección y tratamiento pertinente de las enfermedades que puedan afectar su crecimiento y desarrollo saludable. Una de las obligaciones más importantes que tiene el Estado es la de garantizar el goce adecuado del derecho a la salud y por tanto debe asumir que para lograr que se garantice este derecho tiene que considerar que las demandas de los ciudadanos son más exigentes debido a que ya no solo buscan acceder al servicio, sino que necesitan que el servicio sea de calidad (Cubero, 2017).

El Hospital al ser la institución Pública encargada de la provisión directa de los servicios de salud, deben contar con una gestión adecuada que le permita ofrecer un buen servicio para generar satisfacción en los usuarios de los mismo. Hoy en día, lograr que los servicios ofertados por las instituciones del Estado sean de calidad, es fundamental para recuperar la confianza de

las personas en la gestión pública. Los colaboradores o personal que trabajan en los establecimientos de salud, principalmente en los hospitales y centros de salud tienen un rol muy importante en la creación de un buen servicio, debido a que para medir la calidad se consideran las dimensiones como la capacidad de respuesta y la seguridad en las cuales los usuarios valoran si éstos (colaboradores) están dispuestos a ayudar al usuario o son cordiales y amables.

Métodos para evaluar o medir la percepción de la calidad de los usuarios de un servicio.

Existen dos métodos que han sido los más utilizados y que pueden ser aplicados en cualquier organización para medir el nivel de percepción que tiene los usuarios de un servicio o producto con respecto a la calidad de los mismos, estos métodos son: el SERVQUAL y SERVPERF. El modelo SERVQUAL o también denominado Service Quality es un modelo de la medición de la calidad de un servicio que se basa en contrarrestar las expectativas que tienen los usuarios antes de recibir el servicio y las percepciones u opiniones una vez recibido dicho servicio. El modelo está compuesto por 44 preguntas de las cuales 22 corresponden a las expectativas y el resto a la percepción, cada una de las preguntas están agrupadas en cinco dimensiones que son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; algunos de las utilidades que proporciona este modelo es que ayuda a conocer que es lo que realmente los usuarios o clientes desean encontrar (Gómez, 2022).

Por otra parte, el modelo denominado Service Performance mide únicamente las percepciones que tienen los usuarios sobre un servicio recibido lo cual hace que se obtengan información más exacta o real. El modelo está compuesto por 22 preguntas, las mismas que están distribuidas en cinco dimensiones o categorías que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Algunas de las ventajas que proporciona este modelo es que requiere menos tiempo para la aplicación del cuestionario ya que solo se valora la percepción del usuario, además es más fácil el trabajo de interpretación y análisis ya que se reduce el cuestionario (Aiteco Consultores, 2014).

La principal diferencia de estos dos modelos es que el modelo SERVPERF permite medir las percepciones del usuario con respecto a la calidad del producto o servicio recibido lo cual en cierta medida permite obtener información exacta del servicio mientras que en el SERVQUAL la información que se obtiene no es información exacta sobre el servicio, sino que

dicha información puede ser errónea ya que las expectativas pueden incidir o condicionar la percepción del usuario.

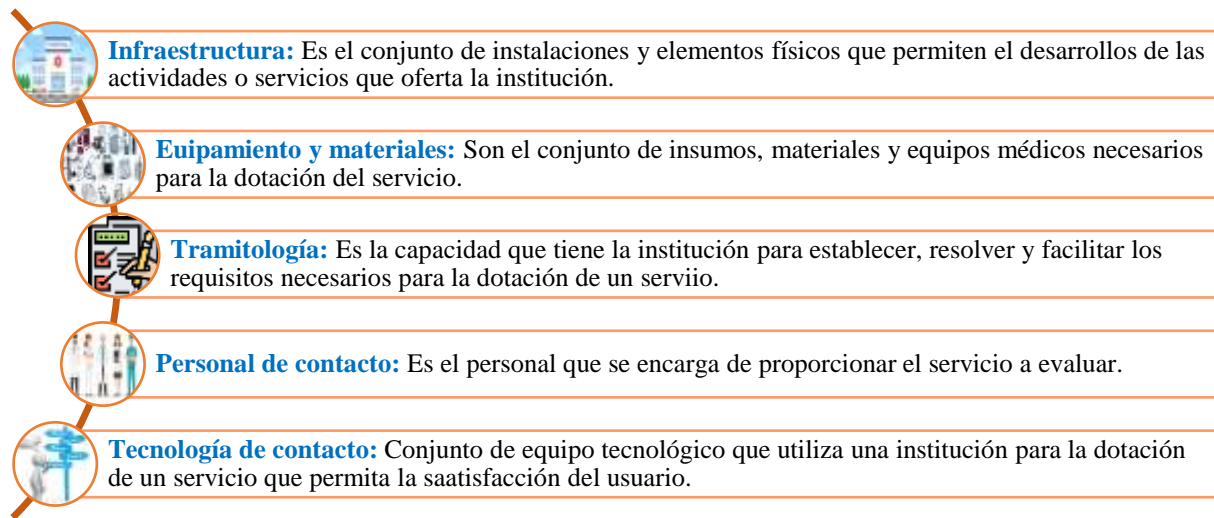
En el Ecuador, el Ministerio del Trabajo (2018) establece una Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la percepción de la Calidad de los Servicios Públicos que contiene los lineamientos técnicos como principios, roles, conceptos claves y otros aspectos que las instituciones que integran el sector público deben considerara para medir y evaluar la percepción de la calidad de los servicios que ofertan. Existen dos tipos de evaluación que se emplean para valorar la percepción de la calidad de los servicios, las cuales son: son la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa. La diferencia de estas dos es que la primera es de carácter opcional y es útil para recabar información acerca de la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios, mientras que la evaluación cuantitativa es de carácter obligatorio y es útil porque ayuda a determinar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un usuario con respecto a la calidad del servicio recibido.

En la guía define a la medición de la percepción de la calidad de los servicios como una actividad de recolectar información concreta de los servicios a evaluar, ya sea través de encuestas que pueden ser aplicadas en forma continua mediante diversos canales que existan en la institución (presencial, virtual o telefónica). Por otro lado, la evaluación es el proceso de analizar la información recaba en levantamiento de información. A partir de dichas definiciones se puede definir a la evaluación de la percepción de la calidad como el proceso de recolectar y analizar información concreta del servicio a evaluar empleando la encuesta como el instrumento de recolección de información.

Este instrumento también establece que existen cinco dimensiones o componentes de medición para servicios que son ofertados de forma presencial por la institución, las cuales se muestran a continuación en la figura 5.

Figura 5.

Componentes de medición para servicios presenciales



Nota: Esta figura muestra cuáles son los componentes que una institución debe considerar al momento de medir la percepción de la calidad de un servicio para evaluar el mismo con información adaptada del (Ministerio del Trabajo, 2018)

Es importante señalar que para la presente investigación se consideró los cinco componentes que establece la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la percepción de la Calidad de los Servicios Públicos propuesta por el Ministerio de Trabajo.

4.5. Marco referencial

4.5.1. Situación actual de la calidad de los servicios de salud en el país

En el Ecuador, el Instituto Nacional de Estadística y Censos es la institución encargada de producir, normar y evaluar la información estadística proveniente del Sistema Estadístico nacional con el fin de que dicha información producida sirva de apoyo para la toma de decisiones para las organizaciones públicas y privadas así como para mejorar la planificación nacional (Instituto Nacional de Estadística y Censos, [INEN] s.f.). En el año 2021, esta institución incorporó el Índice de la percepción de la calidad de los servicios públicos como un indicador en la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) con el fin de conocer y evaluar la percepción de la ciudadanía con respecto a la calidad de los servicios públicos recibidos, entre los cuales se encuentra la salud y la dotación de medicamentos, y para ello utiliza como herramienta de medición una escala de 0 a 10 siendo 0 pésimo y 10 excelente, (INEC, s.f.-a).

Hasta agosto del 2022, los servicios de salud y dotación de medicamentos obtuvieron en promedio una calificación baja que fue de 5,58 y 5,53 respectivamente (Castillo y Orozco, 2022). Además, la investigación titulada *Percepción de la calidad de los servicios públicos de salud en el sector urbano durante el 2020* permitió identificar que al medir la calidad de los servicios proporcionados por el Ministerio de Salud Pública (MSP) y compararlos con los servicios del Instituto Nacional de Seguridad Social (IESS) se obtuvo un porcentaje mayor en el IESS en las categorías o aspectos de la atención respetuosa, a las instalaciones, explicación clara por parte del personal médico y consejos para el cuidado de la salud. De igual manera en el tiempo de espera (MSP) el 72% de los encuestados considero que recibió la atención necesaria en tiempo satisfactorio mientras que en el caso de los establecimientos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) el porcentaje fue de 77% (Maldonado Méndez et al., 2022).

4.5.2. Ministerio de Salud Pública.

El ministerio de salud pública (MSP) es la institución que a nivel nacional se encarga de ejercer la rectoría del sistema de salud, diseñar políticas, crear y ejecutar programas o proyectos de calidad enfocados en la atención integral de las personas durante todas las etapas de la vida. Adicionalmente esta entidad debe vigilar y controlar el cumplimiento de las normativa de salud en todas las instituciones que proveen los servicios de salud de tal manera que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades y recibir un servicio de calidad, oportuno y con la calidez necesaria (Asamblea Nacional. Ecuador, 2006).

Misión, visión y valores.

La misión de esta institución es garantizar que, a través de la gobernanza, la promoción y la prevención de enfermedades, todas las personas que habitan en el territorio puedan acceder a los diferentes servicios que esta entidad brinda, de tal manera se garantice el acceso a la salud que es un derecho reconocido en la Constitución. De igual manera, su visión es ser un referente nacional que, mediante la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, proporcione una atención de calidad, inclusiva y equitativa que permita el pleno desarrollo y garantice las mismas oportunidades de atención de todas las personas durante todas sus etapas de vida.

Los valores los cuales rigen a esta institución son el respeto, inclusión, vocación del servicio, compromiso, integridad, justicia y lealtad (Ministerio de Salud Pública, s.f.)

4.5.3. Estudios realizados en el hospital

De acuerdo con Agreda Pardo (2016) en su investigación denominada *Evaluación de la calidad de atención de enfermería a los pacientes internados en el Hospital Básico de Yantzaza* desarrollada en el año 2015 en el segundo cuatrimestre, encontró que el 34% de los encuestados considera que la percepción de la calidad del servicio recibido es muy buena y el 47% considera que casi siempre la atención recibida por parte del personal es respetuosa y amable. Hay que mencionar que esta investigación hasta el momento es la única que se ha realizado en el establecimiento de salud.

5. Metodología

La presente investigación titulada “*Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023*” tuvo como objetivo valorar el nivel de percepción de la calidad de los usuarios de los servicios que oferta dicha institución. Ésta investigación fue de carácter mixto, es decir fue cualitativa y cuantitativo debido a que se estudió la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que oferta y aquello necesitó de un análisis de variables cualitativas y posteriormente a través de una escala de Likert se cuantificó aquellos resultados; permitiendo así tener una perspectiva o una visión más profunda y más amplia sobre el fenómeno investigado, así lo señalaron Hernández, Fernández y Baptista (2010). Además, el presente estudio tuvo un alcance de tipo exploratorio-descriptivo dado que en la institución a evaluar no se han realizado investigaciones

previas y además se presentó una descripción pormenorizada del nivel de percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios.

La investigación realizada fue de corte transversal ya que solo se desarrolló en el año 2023; para la recolección de los datos pertinentes se emplearon fuentes de información primarias y secundarias, esto debido a que se levantó una ficha de observación para conocer la situación actual de la institución y se solicitó una entrevista a un colaborador responsable de la planificación de la institución con el fin de conocer si cuentan con planes institucionales, lo cual fue útil para conocer como está organizada y cómo funciona la institución. De igual manera también se realizaron encuestas para conocer la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que proporciona la institución mencionada.

Finalmente, es importante señalar que para la presente investigación no se estableció alguna hipótesis ni tampoco se desarrolló algún experimento, debido a que las circunstancias propias y la naturaleza descriptiva de este estudio que es la medición de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el hospital, no lo requirieron porque únicamente se medirán las variables y no se evaluó si existe alguna relación entre ellas, así lo explico Chaux (2021). El escenario en el que se desarrolló esta investigación fue el cantón Yantzaza perteneciente a la provincia de Zamora Chinchipe, el mismo que está ubicado al noroeste de dicha provincia. Este estudio se efectuó en el mes de junio del año 2023, ya que se evaluó la percepción de la calidad de los usuarios del servicio de salud que oferta la institución, la misma que está ubicada en el barrio Bolívar en las calles Av. Rolando Cobos y Guayacanes.

5.1. Metodología para el cumplimiento de los objetivos específicos.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación, se aplicó las siguientes técnicas de recolección de información: ficha de observación, la entrevista y encuestas, las cuales se establecieron de acuerdo a los objetivos específicos planteados en este estudio. Además, a partir de los inconvenientes encontrados se elaboró un plan de calidad como propuesta para alcanzar la mejora continua en la prestación de los servicios de la institución.

5.1.1. *Objetivo específico 1. Describir la situación actual de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, 2023*

Para alcanzar o dar cumplimiento con el objetivo específico 1 que fue un objetivo cualitativo, se utilizó una ficha de observación (Ver anexo 1), la misma que fue elaborada por la autora considerando únicamente los aspectos observables que establece la ACCESS en su

formulario de inspección para Hospitales básicos, mediante la cual buscaba conocer la situación actual del hospital. Además, se elaboró una entrevista semiestructurada (Ver anexo 2) la cual fue aplicada a un colaborador del área de planificación y organización del hospital, esto con el propósito de conocer cómo se organiza y si la institución cuenta con un plan institucional o cualquier otra herramienta útil de planificación y a través de una revisión documental de estos instrumentos, conocer como está organizado actualmente el hospital.

5.1.2. *Objetivo específico 2. Medir el nivel de satisfacción con respecto de la calidad con respecto de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, 2023*

Para dar cumplimiento con el objetivo específico 2 de esta investigación que es un objetivo mixto se elaboró una encuesta considerando los cinco componentes de medición para servicios presenciales propuesto por el Ministerio del Trabajo (2018) la cual se aplicó a los usuarios de los diferentes servicios con la finalidad de conocer la percepción con respecto a la calidad de los mismos (Ver anexo 3). Además, para determinar la confiabilidad del instrumento (encuesta) se empleó el Alpha de Cronbach² que sirve para medir la consistencia interna de un instrumento, es decir ayuda a determinar si las respuestas de los ítems son estables y no varían exageradamente. Un resultado mínimo del coeficiente es 0,70 un valor inferior a este indica que el instrumento no tiene consistencia interna y por tanto no es confiable (Oviedo y Campo, 2005).

La fórmula para calcular el alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En donde los datos son:

- α = validez interna del instrumento
- k = Número de ítems o preguntas
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza de cada ítem o pregunta
- S_T^2 = Varianza total del instrumento

De igual manera para calcular la calidad percibida por los usuarios de los servicios del Hospital Básico de Yantzaza se utilizó la fórmula del modelo SERVPERF, pero se lo adapto debido a que el cuestionario de 31 afirmaciones considero las dimensiones que establece el

² El alfa de Cronbach es un coeficiente descrito por el psicólogo Lee J. Cronbach en 1951. Es la forma más sencilla y más utilizada de medir la correlación de las respuestas de un instrumento lo cual es el primer paso para asegurar la confiabilidad de un instrumento (Oviedo & Campo, 2005).

Ministerio del Trabajo en la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la percepción de la Calidad de los Servicios Públicos, tales como: infraestructura, equipamiento y materiales, tramitología, personal de contacto y tecnología de contacto.

Es preciso señalar que se adaptó el modelo SERVPERF debido a que las dimensiones que éste considera son diferentes a las que establece el Ministerio de Trabajo en su [Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la percepción de la Calidad de los Servicios Públicos](#) y, por tanto, al existir una metodología establecida a nivel nacional y dado que los servicios de salud que oferta la institución son servicios públicos, se consideró pertinente adaptar dicho modelo. Una de las ventajas que proporciona este modelo es que reduce costos y es un modelo más manejable debido a que el cuestionario solo mide la calidad percibida (Camisón et al., 2006). La fórmula para calcular la calidad percibida en este modelo es:

$$Q_i = \sum_{j=1}^k W_j P_{ij}$$

En donde:

- Q_i = calidad percibida del elemento
- k = número de atributos
- P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j
- W_{ij} = importancia del atributo j en la calidad percibida

Una vez calculado el valor de la calidad percibida de la muestra se procedió a calcular el intervalo de confianza para la media poblacional, ya que permite conocer dentro de que valores o rango se encuentra el verdadero valor de la población (Dagnino S., 2014). La fórmula para calcular el intervalo de confianza para la media poblacional es:

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{S}{\sqrt{n}}$$

En donde:

- \bar{x} = promedio de la muestra
- $t_{\alpha/2}$ = es el nivel de significancia
- S = desviación estándar muestral
- n = tamaño de la muestra

5.1.3. Objetivo específico 3. Elaborar una propuesta de mejoras para los servicios que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza basada en los hallazgos encontrados

Para alcanzar o cumplir con el objetivo específico 3 que es un objetivo cualitativo, se elaboró un plan de calidad dado que es un documento que describe las técnicas y los controles de los procesos productos o servicios y esto a su vez ayuda a mejorar el rendimiento de la organización (González, 2023).

5.2. Población y muestra

a. Población

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos en el año 2023, la población proyectada en total para el cantón Yantzaza es de 28.701 personas, y dado que la investigación tuvo como objetivo evaluar o medir el nivel de percepción de la calidad en los usuarios de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza solo se consideraran a las personas comprendidas entre 15 a 69 años de edad debido a que ellos están en la capacidad de comprender y responder el cuestionario lo cual da un total de 16.692 personas que pueden ser usuarios de los diferentes servicios que proporciona la institución (Instituto Nacional de Estadística y Censos., 2020).

Considerando que el periodo de estudio de la presente investigación que fue del 2023 y en vista de que si existe una proyección realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos ya no se realizó una proyección empleando la fórmula de interés compuesto que es:

$$M=C(1+i)^n$$

b. Muestra

Dado que en el hospital proporciona una variedad de servicios y que los beneficiarios directos e indirectos son de 34.628 personas se procedió a calcular el tamaño de la muestra basado en el intervalo de confianza cuya formula es la siguiente:

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

En donde:

- n = Es la muestra.
- e = Es el margen de error.
- Z = Es el nivel de confianza.
- p^* = Es la probabilidad de fallo.

Se debe tener en cuenta que para aplicar la fórmula se debe transformar los valores que están en porcentaje a valores decimales. Es así que para la presente investigación se tienen los siguientes datos:

- $n = ?$
- $e = 5\%$ que equivale 0,05
- $Z = 95\%$ equivale a 1,96
- $p^* = 0,75$ que es la estimación de la proporción poblacional de usuarios que creen que el servicio es de calidad (dato que se obtuvo en una encuesta piloto).

Al reemplazar la fórmula con los valores anteriores se obtiene el siguiente resultado muestral:

$$n = \frac{Z^2 * p^* * (1 - p^*)}{e^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,75 * (1 - 0,75)}{(0,05)^2}$$
$$n = 289 \text{ persona}$$

Es importante mencionar que para seleccionar a las personas que integraron la muestra se empleó el método probabilístico aleatorio simple dado que se consideraron como población a los usuarios comprendidos entre 15 a 69 años de edad y la probabilidad de que sean escogido al azar es la misma para todos los usuarios comprendidos en este rango de edad.

6. Resultados

A continuación, se explicará cómo se llevó a cabo el procedimiento para el levantamiento de la información y cómo a través de la aplicación de diferentes instrumentos de investigación se logró dar cumplimiento con los objetivos específicos y, por ende, con el objetivo general establecidos para el presente estudio. El trabajo de campo se desarrolló de la siguiente manera:

6.1.OE1: Describir la situación actual de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, 2023

El primer objetivo específico se cumple dado que, durante el presente estudio, para el levantamiento o la recolección de la información se emplearon diferentes técnicas de investigación, las mismas que fueron la observación directa que se la realizó a través de una ficha de observación y una entrevista a la jefa del departamento de calidad, las cuales fueron

desarrolladas el 21 de junio del 2023 y sirvieron para acercarse a los usuarios, personal administrativo y operativo de la institución. Adicionalmente, estos instrumentos permitieron familiarizarse con las instalaciones físicas y con los servicios que proporciona el establecimiento de salud.

El Hospital Básico de Yantzaza se encuentra ubicado en el Barrio Bolívar en las calles Avenida Rolando Cobos y Guayacanes y el 16 de marzo del año 2017 inicio sus labores médicas, los beneficiarios totales del establecimiento de salud son aproximadamente 34.600 personas (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2017). El establecimiento de salud posee un segundo nivel de atención y de acuerdo con la clasificación establecida por el Ministerio de Salud Pública, un establecimiento de salud posee un segundo nivel de atención cuando:

Comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización. Constituye el escalón de referencia inmediata del Primer Nivel de Atención. Se desarrolla nuevas modalidades de atención, que no se basan solo en la cama hospitalaria, tales como la cirugía ambulatoria, centro clínico quirúrgico ambulatorio (Ministerio de Salud Publica, 2015).

El Hospital Básico de Yantzaza (HBY) está conformado por siete departamentos que son: Planificación, Talento Humano, Financiero, Gestión de Calidad, Gestión de Enfermería, Planillaje y Archivo. Con respecto al Talento Humano o profesionales que laboran en la institución, actualmente en lo que corresponde a personal administrativo existen 70 colaboradores y del personal operativo, existen 94 personas de las cuales 59 son enfermeras y 35 médicos. La cartera de servicios que oferta el establecimiento de salud es variada ya que los servicios que proporciona son: consulta externa, emergencia e internación con las especialidades clínicas básicas de Medicina Interna, Medicina Familiar, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cirugía General y Odontología. Además, dispone de cuidados de Enfermería, como también un centro quirúrgico, centro obstétrico, Radiología e Imagen, laboratorio de análisis clínico, Medicina Transfusional, Nutrición, y Farmacia.

Considerando que los establecimientos de salud tiene mecanismo tanto internos como externos para medir o evaluar la calidad de los servicios de salud, los cuales son establecidos por el ente rector de la Salud (MSP), los mismos que son: auditoria, satisfacción percibida por los usuarios, habilitación (permisos de licencia o funcionamiento, la certificación y la acreditación de los mismos (Barberán et al., 2021).

La ficha de observación que se elaboró para dar cumplimiento con el objetivo 1 fue realizada en base al formulario de inspección elaborado por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y de Medicina Prepagada (ACESS)³ que fue adaptada ya que únicamente se consideró las oficinas, consultorios, habitaciones y salas a las que un usuario puede acceder y por tanto puede valorar si su infraestructura, equipamiento y materiales se encuentran en buenas condiciones.

6.1.1. Situación de los servicios que oferta el establecimiento de salud

El Hospital Básico de Yantzaza cuenta en lo que corresponde a consulta externa cuenta con 2 consultorios para los servicios de psicología y pediatría, por otro lado, existe 1 consultorio para cada uno de los servicios de ginecología, traumatología, trabajo social, nutrición y medicina interna. Todos estos servicios se encuentran ubicados en el primer piso a mano izquierda y poseen baterías sanitarias tanto para el personal médico como para los usuarios y una sala de espera en la que existe un televisor que muestra anuncios del Ministerio de Salud Pública. Además, para los servicios de Psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal, Terapia física y rehabilitación existen 5 consultorios ya que se proporciona los servicios de terapia respiratoria, logoterapia, terapia ocupacional, estimulación y termoterapia los mismos que están ubicados en la parte derecha de ventanilla única y que la sala de estar para los profesionales médicos, y sala de espera para los usuarios es compartida y también cuentan con baterías sanitarias cuyo estado es bueno ya que cuentan con los materiales necesarios para la higiene de los usuarios.

A continuación, en la ficha de observación (Tabla 3). se muestra los servicios, departamentos, salas, baterías sanitarias y demás áreas que existen en el establecimiento de salud y cómo se encuentran cada uno, ya que se valoró únicamente aspectos observables para los usuarios como lo son el piso, puertas, ventanas, el cielo falso (techo), existencia de equipos para atender al usuario y en qué estado se encuentran los mismos.

³ Es el [organismo técnico](#) adscrito al Ministerio de Salud que goza de autonomía administrativa, técnica y económica cuya responsabilidad es controlar y vigilar que los servicios de salud públicos, privados y comunitarios sean de calidad y para ello deberá expedir normas técnicas y protocolos orientados a asegurar la calidad de los mismos y otorgar, suspender y restituir los permisos de funcionamiento, licencia y acreditaciones de los servicios de salud.

Tabla 3

Principales aspectos de la ficha de observación

Área o servicio		¿Existe área o servicio?		CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA								EQUIPAMIENTO				CONDICIONES HIGIENICO SANITARIAS - BIOSEGURIDAD								Observaciones					
				Pisos: limpio y en buen estado		Paredes: limpias, en buen estado y pintada.		Puertas y ventanas: limpias y en buen estado		Cielo falso limpio, en buen estado y con color claro		¿Existe suficiente mobiliario?		El mobiliario es cómodo y está en buenas condiciones		Equipo para atención al paciente/usuario		El área es limpia y ordenada		El personal que atiende usa equipo de protección personal.		El mobiliario y equipo está desinfectado			Existe rótulos diferenciados para mujer, hombre y persona con discapacidad		Existe materiales de aseo personal en las baterías sanitarias y letrero de lavado de manos.		Existen recipientes de basura con sus respectivos rótulos
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Recepción (ventanilla única)		X		X		X		X		X		X		N/A	X		X		X		X		X		X		X		La ventanilla única no tiene puerta ni ventana, solo es un pequeño cerramiento para atender al usuario y los baños son compartidos con los servicios de consulta externa y gestión de admisiones del primer piso.
Gestión de admisiones		X		X		X		X		X		X		N/A	X		X		X		X		X		X		X		Existen 2 oficinas para la gestión de admisiones esta valoración es de la oficina del segundo piso, la del primer piso esta manchada el techo de puntos amarillos (humedad). La oficina cuenta con un baño propio.
Administración	Planificación	X		X		X		X		X		X		N/A	X		X		X		X		X		X		X		Comparten las baterías sanitarias con el resto de departamentos.
	Dirección/administración	X		X		X		X		X		X		N/A	X		X		X		X		X		X		X		
	Secretaría	X		X		X		X		X		X		N/A	X		X		X		X		X		X		X		La secretaria del director no tiene una oficina únicamente cuenta con un escritorio, silla y su respectivo teléfono fijo y su agenda. La vestimenta o equipo de protección de ella era un chaleco celeste y una mascarilla.
	Talento humano	X		X		X		X		X		X		N/A	X		X		X		X		X		X		X		Existen dos oficinas para este departamento, esta es la valoración de la oficina 1 mientras

																																														que la oficina donde se encuentra el jefe del departamento igual está en buen estado.						
	Financiero	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x															
	Gestión de calidad	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x															
	Archivo	x		x		x		x			x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x														El techo tiene manchas de humedad		
	Auditorio	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x															
	Planillaje	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x															
	Gestión de enfermería	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x															
	Biblioteca	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x															
Consulta externa	Sala de espera general	x		x		x		x		x		x		x		x			x			x																														
	Baños/baterías sanitarias	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de traumatología	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de Medicina General	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de Medicina Interna	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de pediatría	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de Ginecología	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de trabajo social	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de psicología	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de Nutrición	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Consultorio de odontología	x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
	Terapia física y rehabilitación	Recepción	x		x		x			X	x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x															La recepción no cuenta con puertas ni ventanas debido a que es como un escritorio cubierto de baldosa.	
		Sala de espera	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x																Las baterías sanitarias de terapia física y rehabilitación son compartidas y están ubicados cerca de ventanilla única.
		Sala de estar	x		x		x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		x		x																
Terapia respiratoria		x		x		x		x		x		x		x		x			x																																	
Estimulación temprana		x		x		x		x			X	x		x		x			x																																	

		Terapia ocupacional	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
		Termoterapia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		Logoterapia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Laboratorio clínico	Recepción e Información		x	x	x		X	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x				
	Sala de espera general		x	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x				
	Baños/baterías sanitarias		x	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x				
	Toma de muestra		x	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x				
Imagen	Recepción de pedidos y entrega de resultados		x	x	x		X	x	x	x		N/A	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	Radiografía		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	Vestidor		x	x	x	x	x	x	x	x		x		x		N/A	x	x	x	x	x				
	Baños		x	x	x	x	x	x	x	x		N/A	x		N/A	x	x	x	x	x	x				
	Sala de espera		x	x	x	x	x	x	x	x		N/A	x		N/A	x	x	x	x	x	x				
Centro quirúrgico- obstétrico.	Vestidor y baño		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		N/A	x	x	x	x	x	x				
	Área de Recuperación		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	Almacenamiento temporal de desechos		x	x	x	x	x	x	x	x		N/A	x		N/A	x	x	x	x	x	x				
	Quirófano		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Existen 2 quirófanos, pero solo funciona uno ya que no existe personal suficiente	
Inmunización	Área para el lavado de manos		x	x	x		x	x	x	x		N/A	x		N/A	x	x	x	x	x	x				
	Áreas para la administración de vacunas		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	Almacenamiento de vacunas que garanticen la cadena de frío		x	x	x	x	x	x	x	x		N/A	x	x	x									x	
E	Triage	Niños	x	x	x	x	x	x	x	x		N/A	x	x	x	x	x	x	x	x					

	Adultos	x		x		x		x		x		x		N/A	x		x		x		x		x		x		x		
	Consultorio médico	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Unidad de Choque (área de observaciones)	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Consultorio de ginecología	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Vestidores	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Sala de estar	x		x		x		x		x		x		N/A	x					x		x		x		x		x	El cielo falso o techo de la sala de estar tiene manchas de humedad.
	Baterías sanitarias	x		x		x		x		x		x		N/A	x					x		x		x		x		x	
Cocina	Preparación	x				x		x						N/A	x		x		x									x	El piso de la zona de reparación estaba mojado, el techo y las paredes tienen manchas de humedad.
	Emplatado	x		x				x		x				N/A	x		x		x									x	No existe una puerta que separe la zona de preparación y de emplatado, existe un comedor en el cual el personal médico puede comer.
Lavandería	Recepción y entrega	x		x		x		x		x				N/A	x				N/A	x		x				x		x	Las baterías sanitarias se comparten con el personal médico del Área de Emergencia y dichas baterías si cumplen con lo 3 puntos señaladas (baterías, materiales de aseo personal y recipientes de basura).
	Clasificado, lavado y sacado	x		x		x		x		x				N/A	x				N/A	x		x				x		x	
	Planchado	x		x		x		x		x				N/A	x				N/A	x		x				x		x	
Farmacia	Área de recepción de la prescripción y entrega de medicamentos.	x				x				x				N/A	x				x							x		x	
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS Y DESECHOS															Si	No	OBSERVACIONES												
Área para el almacenamiento final de desechos señalizada	Comunes														x														
	Reciclables														x														
	Sanitarios (biológicos - infecciosos, cortopunzantes, anatomopatológicos)														x														
	Farmacéuticos	Peligrosos														x													
		No peligrosos														x													
Otros desechos peligrosos														x															
INSTALACIONES GENERALES															Si	No	OBSERVACIONES												
Rótulo que señale el tipo y el nombre del establecimiento															x														
Accesos	Internos y externos diferenciados														x														
	Sin barreras arquitectónicas														x														
	Desniveles con rampas														x														

	Ascensores de tipo camilleros.		x		
Cantidad de camas por servicio	Censables	Internación clínica y/o quirúrgica	x		Existen 80 camas censables
	No censables	Emergencia	x		
Ventilación natural y/o artificial			x		
Iluminación natural y/o artificial			x		
Abastecimiento de agua potable	Directo de la red pública		x		
	Cisterna		x		
El tamaño de los letreros y carteles que indican el servicio que se oferta y el número de consultorio es adecuado y visible.			x		
El ornato o áreas verdes está cuidada y no presenta maleza.			x		
El ambiente es limpio y acogedor.			x		
La fachada del hospital está sin grietas, pintada y limpia			x		
La zona de descanso para el personal de salud es limpia, cómoda y fresca.			x		
El estacionamiento de la institución es limpio y en buenas condiciones (especificar si es de cemento o de tierra)			x		Existen 2 estacionamientos de vehículos y son de cemento.
El límite, lindero o cerramiento del hospital está en buenas condiciones (pintado y no esta oxidado).				x	El cerramiento de la institución en ciertas partes está oxidándose o decolorándose.

Nota: Esta tabla fue adaptada del formulario propuesto por la ACCES y muestra la situación actual del establecimiento de salud en el año 2023.

De igual manera para conocer la calidad de los servicios que proporciona el establecimiento de salud, se entrevistó el veintiuno de junio del 2023 a la jefa del Departamento de gestión de calidad, quien lleva desempeñando este cargo desde hace seis meses. Además, mencionó que algunas de las fortalezas que tiene la institución son:

- Contar con un departamento de gestión de calidad para que se encargue de medir la calidad ya que hay varios lugares que no cuentan con este departamento, sino que se designa a alguien para que se encargue de esas responsabilidades mientras desarrolla otras.
- Se han planteado estrategias para medir la calidad y a partir de los errores o inconvenientes encontradas plantear planes de mejora.
- A nivel nacional, se han implementados planes de gestión de calidad y se realizan capacitaciones continuas que ayudan a conocer cómo se debe llevar la calidad. Los planes de gestión de calidad vienen con directrices establecidas que indican que como se mide la calidad, que se debe hacer y cómo se exponen los resultados.

De igual manera señaló que unas de las debilidades que tiene el establecimiento de salud es que no existe el personal suficiente y que el poco personal debe realizar varias actividades que se deben ejecutar de forma obligatoria. El hospital para medir la calidad, ha elaborado encuestas de satisfacción en las cuales el usuario indica que le pareció la atención recibida, las mismas que se aplican de forma diaria para que el 29 de cada mes se realice un corte y se pueda determinar el índice de satisfacción o insatisfacción.

El aspecto o característica en cuanto a calidad al que la institución le da mayor importancia es a la atención al usuario para que el trato que reciba sea cordial y cálida, aunque el hospital no tenga la capacidad de atender su enfermedad o molestia. Una vez medida la calidad y analizado los datos obtenidos, la jefa del departamento primeramente socializa los resultados con dirección y después con los jefes de cada departamento para que sean ellos los encargados de compartir dichos resultados con sus compañeros departamentales.

En el caso de que exista un reclamo sobre una mala atención, el Call-Center, es una herramienta en la cual el hospital recolecta las denuncias o reclamos en la que se señala los datos de la persona que hace el reclamo, el nombre del paciente, el día, el área o servicio en donde se dio el inconveniente y que fue lo que sucedió. Posteriormente mediante Quipux se notifica a dirección y dirección designa al responsable de gestión de calidad para que un plazo de 48 horas

se resuelva este inconveniente. El responsable de dar solución debe realizar una auditoría y determinar qué sucedió.

Durante los primeros seis meses del 2023 existieron 2 reclamos en los cuales no hubo una mala atención por parte del personal médico o de las enfermeras, sino que existió una falta de información del paciente ya que para poner la denuncia proporciono datos erróneos. Adicionalmente, existieron denuncias verbales un caso al mes y son relacionadas al tiempo de espera ya que existen casos en los que el profesional médico se encuentra en cirugía y por eso se retrasa la atención a un paciente.

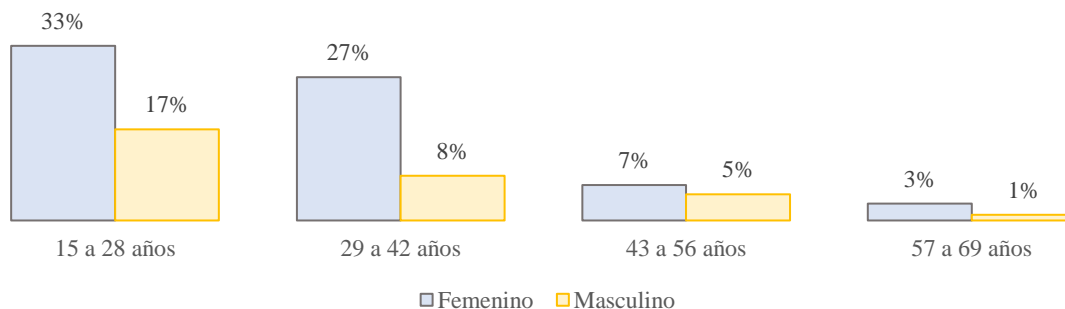
6.2. Medir el nivel de satisfacción con respecto de la calidad con respecto de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, 2023

Para dar cumplimiento con el objetivo específico 2 se elaboró una encuesta de 31 preguntas considerando las cinco dimensiones que establece el Ministerio de Trabajo en la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos, y además se incluyó preguntas demográficas como edad, género, tipo y frecuencia del uso de los servicios ofertados en la institución.

Variabes demográficas. Las variables demográficas que se recolectaron en las encuestas fueron el género, edad, tipo de servicio y la frecuencia con la que se utilizan los mismos. A continuación, en la figura 7 se puede observar cuantas personas encuestadas son hombres y mujeres y su edad.

Figura 6.

Edad y género de los encuestados



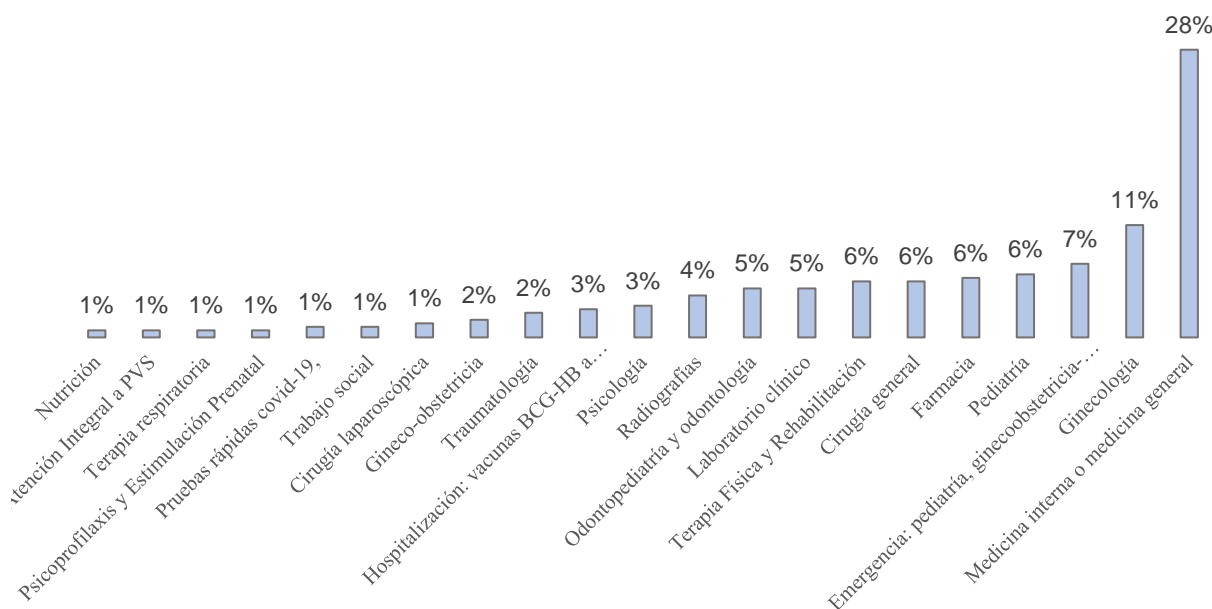
Nota: La figura muestra el porcentaje de personas encuestadas por rango de edad.

En lo que corresponde a la edad y género de los encuestados de un total de 289 personas se observa que, las personas que acudieron mayormente a utilizar algún servicio del Hospital Básico de Yantzaza, fueron mujeres, ya que el 69% (199 en total) correspondían a este grupo mientras que el 31% que representa 90 personas corresponde a hombres. Considerando la edad de los encuestados se evidencia que los usuarios que mayormente acuden al Hospital Básico de Yantzaza son personas jóvenes y adultos jóvenes comprendidas entre los 15 a 42 años de edad, que represento el 84% de los encuestado lo que equivale a un total de 244 personas.

De igual manera, en lo que corresponde a que servicios son los más utilizados o más demandados por los usuarios del establecimiento de salud HBY se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 7.

Servicios demandados



Nota: La figura muestra los servicios que proporciona el establecimiento de salud y cuáles son los más demandados por los usuarios.

En la gráfica se puede determinar que los cinco servicios más utilizados por los usuarios o pacientes del Hospital Básico de Yantzaza son: medicina interna o medicina general, ginecología, emergencia, pediatria y farmacia debido a que asistieron en total 170 personas a solicitar estos servicios. Por otro parte, los servicios menos utilizados son: nutrición, psicoprofilaxis y

estimulación prenatal, terapia respiratoria, unidad de atención integral a PVS, trabajo social y pruebas rápidas de covid-19 que tuvieron un total de 14 pacientes.

Confiabilidad del instrumento. Para determinar si la encuesta tenía consistencia interna, es decir si las respuestas son confiables y no varían, se aplicó el Alpha de Cronbach cuya formula es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En donde:

- $\alpha = ?$
- $k =$ Número de ítems 31
- $\sum S_i^2 =$ Sumatoria de la varianza de cada ítem/pregunta = 33,79
- $S_T^2 =$ Varianza total del instrumento = 561,95

$$\alpha = \frac{31}{31-1} \left[1 - \frac{33,79}{561,95} \right]$$
$$\alpha = 0,97$$

El valor obtenido del Alpha de Cronbach es 0,97, el cual al ser un valor mayor a 0,70 se puede determinar que la encuesta (instrumento) si es confiable y que las respuestas de los encuestados no varían por tanto se puede determinar que el instrumento si tiene consistencia interna.

Calidad de los servicios por dimensión. Considerando las cinco dimensiones planteadas en la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos (Ministerio del Trabajo, 2018), las cuales son:

a. Infraestructura.

En la dimensión de infraestructura se plantearon siete preguntas con las cuales se buscaba valorar el estado de las instalaciones y elementos físicos que permiten el desarrollo adecuado de las actividades o servicios que oferta la institución, y se valora aspectos como orden y limpieza, mantenimiento de las áreas verdes, tamaño adecuado de los letreros y la numeración de los consultorios, la iluminación y la temperatura y el ingreso al hospital y a los respectivos consultorios cuyas valoraciones fueron:

Tabla 4.*Afirmaciones de la dimensión de infraestructura.*

Afirmaciones de la dimensión de Infraestructura	Promedio \bar{X}	Desviación estándar	Muestra	Valor Mínimo	Valor Máximo
Las paredes, puertas, techos y pisos del hospital se encuentran en buen estado.	3,61	1,04	289	1	5
El hospital posee un correcto orden y limpieza de sus instalaciones	3,93	1,02	289	1	5
Las áreas verdes o el jardín de la institución poseen un buen mantenimiento	3,86	1,06	289	1	5
Los letreros y la numeración de los consultorios tienen un tamaño apropiado.	3,87	1,02	289	1	5
La institución tiene una buena iluminación y una temperatura adecuada	3,80	1,03	289	1	5
El ingreso al hospital y a los respectivos consultorios es de fácil acceso y seguro	3,83	1,03	289	1	5
La cantidad y la capacidad del hospital es adecuada y suficiente para atender a todos los usuarios.	3,44	1,00	289	1	5
TOTAL	3,76	1,03	289		

Nota: La información se obtuvo de las encuestas aplicadas.

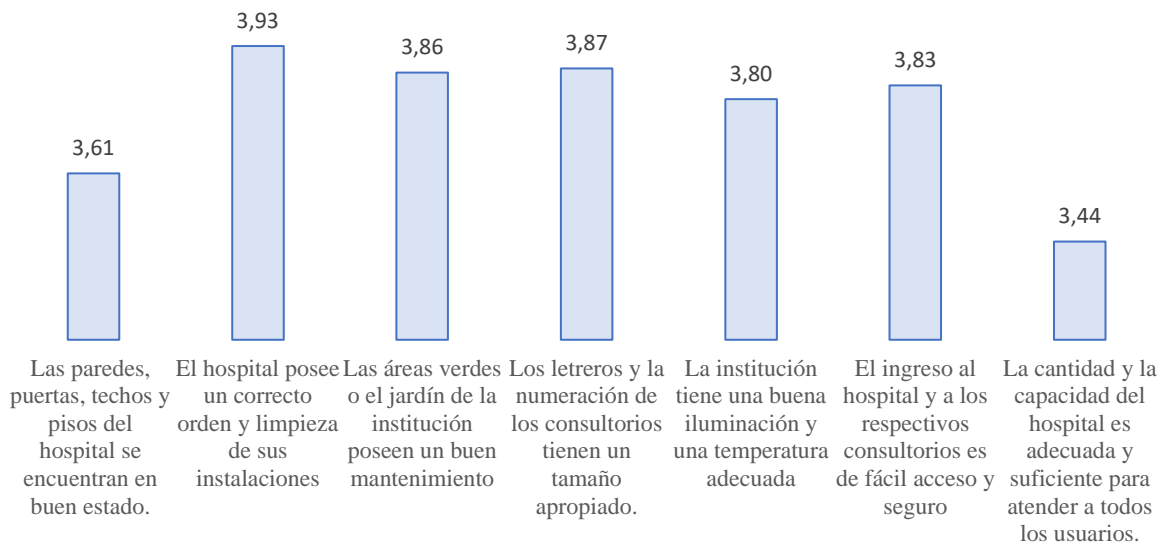
En la tabla se puede observar que en lo que corresponde a la infraestructura, la variable o aspecto donde se obtuvo mayor puntaje es el orden y limpieza del establecimiento ya que su calificación en promedio fue de 3,93 puntos lo que quiere decir que los encuestados están medianamente satisfechos con que la institución de salud pose un orden y limpieza adecuada. Mientras que el aspecto de menor calificación obtenida fue la cantidad y capacidad del hospital cuya calificación fue de 3,32 lo que significa que pese a que el Hospital proporcione una variedad de servicios su capacidad y cantidad no es ni adecuada ni suficiente para atender sus demandas o necesidades y por tanto son transferidos a otros hospitales. En forma general, el promedio obtenido

de las siete afirmaciones fue de 3,76; ubicándose en el rango de satisfacción de 60% a 80% lo que significa que los encuestados están medianamente satisfechos con la infraestructura del establecimiento de salud está en buenas condiciones.

Al comparar las valoraciones de cada afirmación con el promedio general de la dimensión se puede evidenciar que únicamente existieron dos aspectos o afirmaciones que fueron valoradas con una puntuación baja y que por tanto su calificación no superó el promedio general, las cuales fueron el estado de las paredes, puertas, techos y pisos y la cantidad y tipo de medicamentos cuyos puntajes fueron 3,61 y 3,44 respectivamente, mientras que el resto obtuvo un puntaje superior al promedio. Una de las razones que explican esta baja puntuación según lo manifestado en la entrevista realizada a la jefa del departamento de calidad es que, la institución carece de personal administrativo y operativo por lo que existen ciertos servicios que no se ofertan dado que se carece del profesional que maneje dichos equipos. En la figura que se muestra a continuación se puede visualizar de mejor manera los resultados obtenidos.

Figura 8.

Resultado de los promedios de las afirmaciones de la dimensión de infraestructura.



Nota: Esta figura muestra los promedios de las siete afirmaciones de la dimensión de infraestructura.

b. Equipamiento y materiales.

En la dimensión de equipamientos y materiales en donde se valora si la institución cuenta con el conjunto de insumos, materiales y equipos médicos necesarios para la dotación del servicio se plantearon siete afirmaciones para valorar aspectos relacionados a la apariencia y condiciones de los equipos de cómputo, limpieza y buen estado de las baterías sanitarias, equipamiento y buen estado tanto de los consultorios como el de las oficinas y habitaciones, condiciones y comodidad de las sillas, suficiencia y comodidad de los equipamientos. A continuación, en la tabla 5 se puede visualizar la valoración obtenida en la dimensión:

Tabla 5

Afirmaciones de la dimensión de equipamiento y materiales

Afirmaciones de la dimensión de Equipamiento y materiales	Promedio \bar{X}	Desviación estándar	Muestra	Valor Mínimo	Valor Máximo
Los equipos de cómputo tienen apariencia moderna y de estar en buenas condiciones	3,51	1,11	289	1	5
Las baterías sanitarias son limpias y se están en buen estado.	3,74	1,02	289	1	5
El equipamiento que tienen los consultorios del hospital es apropiado para brindar una buena atención.	3,61	0,98	289	1	5
Las sillas son cómodas y están en perfecto estado.	3,52	1,09	289	1	5
El equipamiento que poseen los departamentos u oficinas son cómodos y suficientes para atender al usuario.	3,63	1,01	289	1	5
La cantidad y tipos de medicamentos que proporciona el hospital son suficientes y apropiados para garantizar la salud del paciente (usuarios requiere o necesita)	2,59	1,21	289	1	5
El equipamiento de las habitaciones es apropiado y están en excelentes condiciones.	3,48	1,03	289	1	5
TOTAL	3,44	1,06	289		

Nota: La información se obtuvo de las encuestas aplicadas.

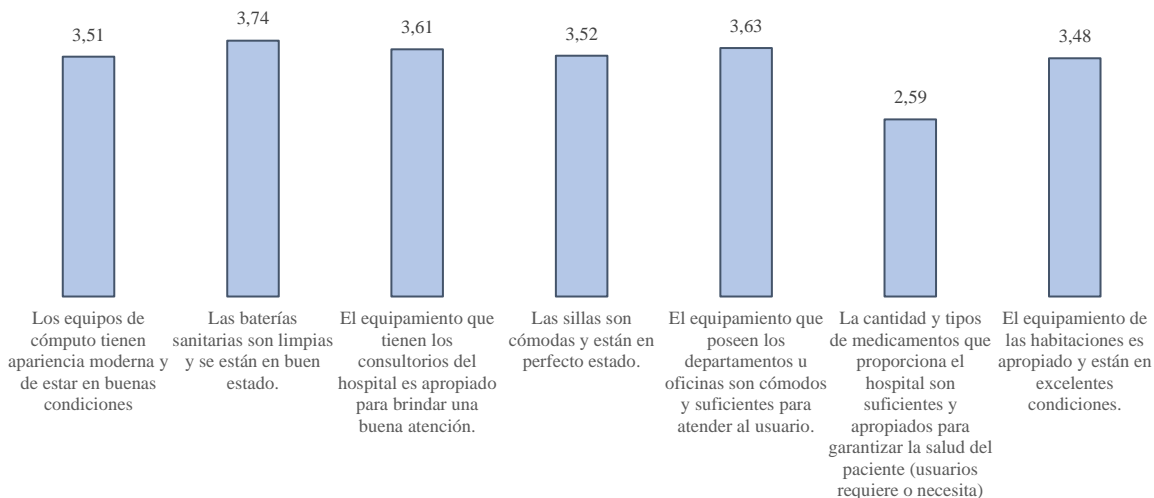
En la tabla, se puede evidenciar que, de las siete afirmaciones valoradas, la afirmación con baja calificación corresponde a que el hospital no posee la cantidad ni los tipos de medicamentos apropiados que los usuarios necesitan para garantizar la salud de los mismos lo que provoca que los usuarios estén inconformes y por tanto la valoren con un 2,59 que significa regular; mientras que en lo concerniente a la limpieza y el buen estado de las baterías sanitarias consideraron que

están medianamente satisfechos con que los baños de la institución son limpios y se encuentran en buen estado ya que la calificación que obtuvo fue de 3,74 puntos.

Con respecto al promedio general de la dimensión el valor obtenido fue 3,44, puntos lo que quiere decir que el rango de satisfacción de la muestra para esta dimensión es de 40% al 60%, por lo que, se puede determinar que en general los encuestados consideran que en lo concerniente a el equipamiento y los materiales que posee el establecimiento de salud son regulares. El gráfico que se muestra más adelante, permite visualizar de manera más clara la calificaciones más altas y más bajas que los encuestados asignaron a cada ítems o afirmación planteada.

Figura 9.

Resultado de los promedios de las afirmaciones de la dimensión de equipamiento y materiales



Nota: Esta figura muestra los promedios de las siete afirmaciones de la dimensión de equipamiento y materiales.

c. Tramitología.

La tercera dimensión denominada “Tramitología”, que hace referencia a la capacidad del establecimiento de salud para establecer, resolver y facilitar los requisitos y actividades necesarias para la dotación de un servicio, se plantearon cinco afirmaciones enfocadas en valorar aspectos como: la facilidad y claridad para obtener información sobre un trámite, sencillez de los trámites tanto para el agendamiento de turnos como para acceder a los medicamentos, horario y fecha de la asignación de los mismos (turno) y el tiempo de espera; los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 6*Afirmaciones de la dimensión de tramitología.*

Afirmaciones de la dimensión.	Promedio \bar{X}	Desviación estándar	Muestra	Valor Mínimo	Valor Máximo
La información acerca de un trámite o requisito para acceder a un servicio es de fácil acceso y clara.	3,30	1,03	289	1	5
Los trámites administrativos y el agendamiento de turnos son sencillos y rápidos.	3,15	1,06	289	1	5
El horario y la fecha en el que se le asigno su turno fue apropiado y oportuno.	3,35	1,09	289	1	5
El tiempo de espera para recibir la atención del servicio solicitado fue adecuado y no excedió los 10 minutos.	3,19	1,07	289	1	5
Los trámites para acceder a los medicamentos que proporciona el hospital son sencillos y fáciles.	3,27	1,06	289	1	5
TOTAL	3,25	1,06	289		

Nota: La información se obtuvo de las encuestas aplicadas.

En la tercera dimensión, la afirmación que obtuvo la calificación más baja fue la referente a la sencillez y rapidez de los trámites administrativos y el agendamiento de turnos ya que los usuarios le dieron una puntuación de 3,15 lo que significa que para los encuestados tanto los trámites administrativos como el agendamiento de turno no emplean procedimientos o pasos sencillos ni son rápidos de realizar. Una de las razones de esta baja valoración se debe a que en el caso de agendamiento de turnos para servicios de consulta externa se requiere ser atendido previamente en el centro de salud de ahí con una referencia puede agendar un turno para acceder a un servicio que proporciona el hospital.

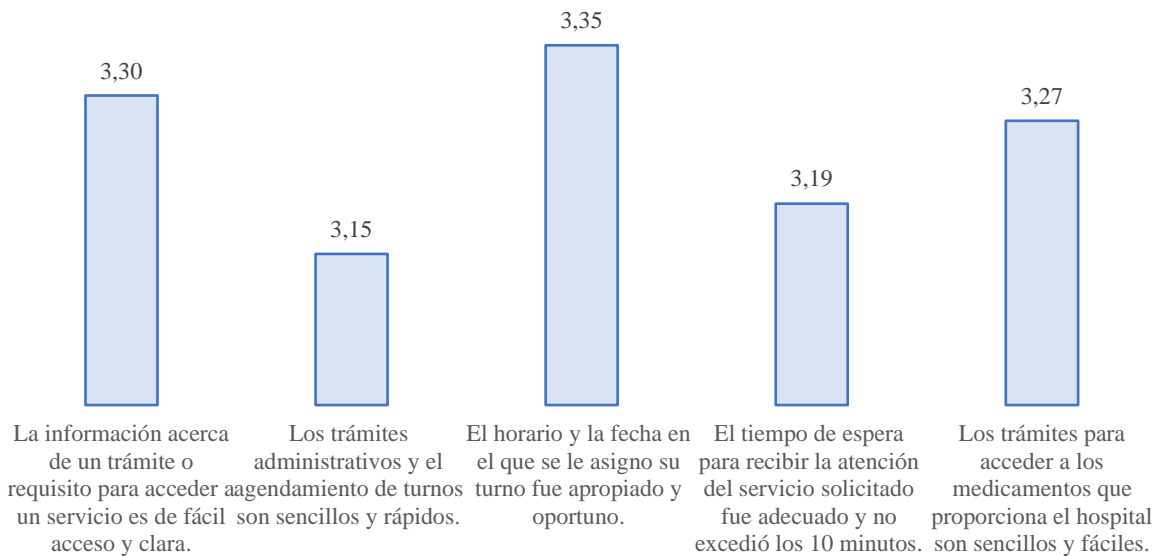
Con respecto a el horario y la fecha de la asignación del turno, fue la afirmación mejor puntuada ya que la calificación obtenida fue de 3,35 lo que significa aunque sea la mejor puntuada, los usuarios encuestados consideran que el horario y la fecha en el que se les asigno su turno no fue tan apropiado ni tan oportuno dado que el turno se asignaba después de dos días o más, ya que son otorgados en función de la disponibilidad de la agenda del personal médico encargado de proporcionar dicho servicio; y solo en algunas ocasiones los turnos se asignaban para el siguiente día ya que la agenda del médico no estaba llena. El promedio general de esta dimensión fue 3,25 puntos lo que significa que el rango de satisfacción de los encuestados es de 40% a 60%, que quiere decir que los usuarios encuestados consideran que, la capacidad institucional que posee el

establecimiento de salud para resolver y facilitar los requisitos y actividades necesarias para la prestación de un servicio, es regular.

En el grafico que se muestra a continuación se puede observar las valoraciones de cada una de las afirmaciones planteadas.

Figura 10.

Resultado de los promedios de las afirmaciones de la dimensión de tramitología



Nota: Esta figura muestra los promedios de las cinco afirmaciones de la dimensión de tramitología.

d. Personal de contacto.

La dimensión de personal de contacto es la que se valora si el personal que se encarga de proporcionar el servicio de salud brinda una atención adecuada y con la calidez necesaria para que el usuario se sienta como un elemento valioso para la institución, se establecieron seis afirmaciones mediante las cuales se valoró aspectos como: apariencia del personal administrativo y operativo, la cordialidad y buen trato de los mismos, claridad y facilidad de comprensión del lenguaje empleado por los mismos (personal), empatía y oportunidad de la solución dada por el personal médico y administrativo; en donde se obtuvieron los siguientes valores:

Tabla 7.*Resultados de las afirmaciones planteadas para valorar el personal de contacto.*

Afirmaciones de la dimensión de Personal de Contacto	Promedio \bar{X}	Desviación estándar	Muestra	Valor Mínimo	Valor Máximo
El profesional médico y el personal administrativo (repcionista, secretaria y guardia) pose una apariencia pulcra.	3,79	1,05	289	1	5
El trato del personal administrativo (repcionista, secretaria y/o guardia) fue bueno y cordial hacia a mi.	3,69	1,05	289	1	5
El trato del profesional, médico o enfermera/o, fue cordial atento conmigo.	3,83	1,04	289	1	5
El lenguaje que emplea el personal administrativo y médico es claro y emplea términos de fácil comprensión.	3,87	1,03	289	1	5
El personal médico fue empático y se preocupó por resolver mi molestia o enfermedad.	3,75	1,04	289	1	5
La solución o respuesta que recibió a mi enfermedad o molestia fue apropiada y oportuna	3,71	0,97	289	1	5
TOTAL	3,77	1,03	289		

Nota: La información se obtuvo de las encuestas aplicadas.

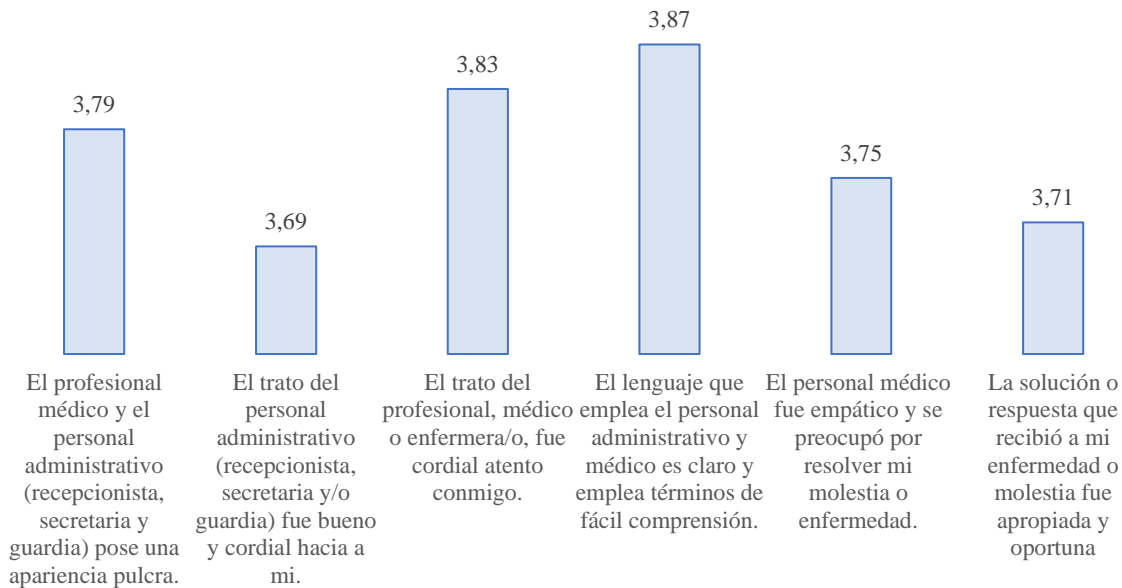
La afirmación con la calificación más alta fue la del lenguaje que emplea el profesional médico y administrativo con una valoración de 3,87 puntos que quiere decir que, los encuestados están medianamente satisfechos con que éste (lenguaje) es claro y utiliza términos que son fáciles de comprender. Por otra parte, en lo que se refiere al trato del personal administrativo que son el recepcionista, secretario o guardia de seguridad fue la afirmación que obtuvo una puntuación baja cuya puntuación fue de 3,69 que significa que el trato que éstos le dan al usuario no es tan buena ni cordial, pero esto no necesariamente se debe a que el personal de seguridad sea malhumorado o grosero; sino más bien a que ellos no permiten el ingreso de todas las personas, por políticas propias de la institución; principalmente debido a que existen persona que desean ingresar al establecimiento de salud a pesar de que no poseen con un turno agendado, o arriban en horarios no permitidos de visita o también existen quienes desean ingresar alimentos no autorizados.

La calificación general de la dimensión fue de 3,77 puntos, ubicándola en un rango de satisfacción de 60% a 80% lo que significa que en lo que concierne a la atención brindada por el personal que se encarga de la dotación de un servicio, la mayoría de los encuestados consideran

que si es adecuada y con la calidez necesaria que el usuario requiere para sentirse como algo valioso y fundamental para el hospital. En el grafico que se muestra a continuación se puede observar de manera más clara cuál es la afirmación mejor y peor puntuada por los usuarios encuestados.

Figura 11.

Resultado de los promedios de las afirmaciones de la dimensión de personal de contacto.



Nota: Esta figura muestra los promedios de las seis afirmaciones de la dimensión de personal de contacto.

e. Tecnología de contacto.

En la quinta dimensión en la se buscaba valorar si las herramientas o dispositivos tecnológicos que implementa la institución para mantenerse en contacto con los usuarios son adecuadas por lo que se plantearon seis afirmaciones o aspectos encaminadas en valorar la accesibilidad de los canales y simpleza de los procedimientos para agendar un turno, contacto de la institución con los usuarios, medios de seguimiento empleados por la institución, información preventiva sobre cualquier agendamiento, uso de redes sociales y mecanismos para recolectar quejas y sugerencias, más adelante, en la tabla 8 se muestra la valoración de los encuestados en cada afirmación, los cuales son:

Tabla 8.*Resultados de las afirmaciones planteadas para valorar la tecnología de contacto.*

Afirmaciones de la dimensión de Tecnología de Contacto	Promedio \bar{X}	Desviación estándar	Muestra	Valor Mínimo	Valor Máximo
Los canales para el agendamiento de turnos (llamadas telefónicas, páginas web y redes sociales: Messenger y WhatsApp) son de fácil acceso y emplean procedimientos simples.	3,31	1,05	289	1	5
El contacto que el hospital posee con sus usuarios continuo.	3,35	1,08	289	1	5
Los medios para el seguimiento que emplea la institución sobre el padecimiento o enfermedad del usuario son sencillos de utilizar.	3,37	1,01	289	1	5
La información de carácter preventivo sobre agendamientos de cualquier tipo que proporciona la institución es adecuada y oportuna.	3,51	1,02	289	1	5
El uso de las redes sociales para la difusión de la información es apropiado y sus publicaciones son constantes y de fácil comprensión.	3,00	1,05	289	1	5
Los mecanismos que emplea la institución para recolectar opiniones o comentarios sobre el servicio recibido son simples y fáciles de utilizar	3,36	1,04	289	1	5
TOTAL	3,32	1,04	289		

Nota: La información se obtuvo de las encuestas aplicadas.

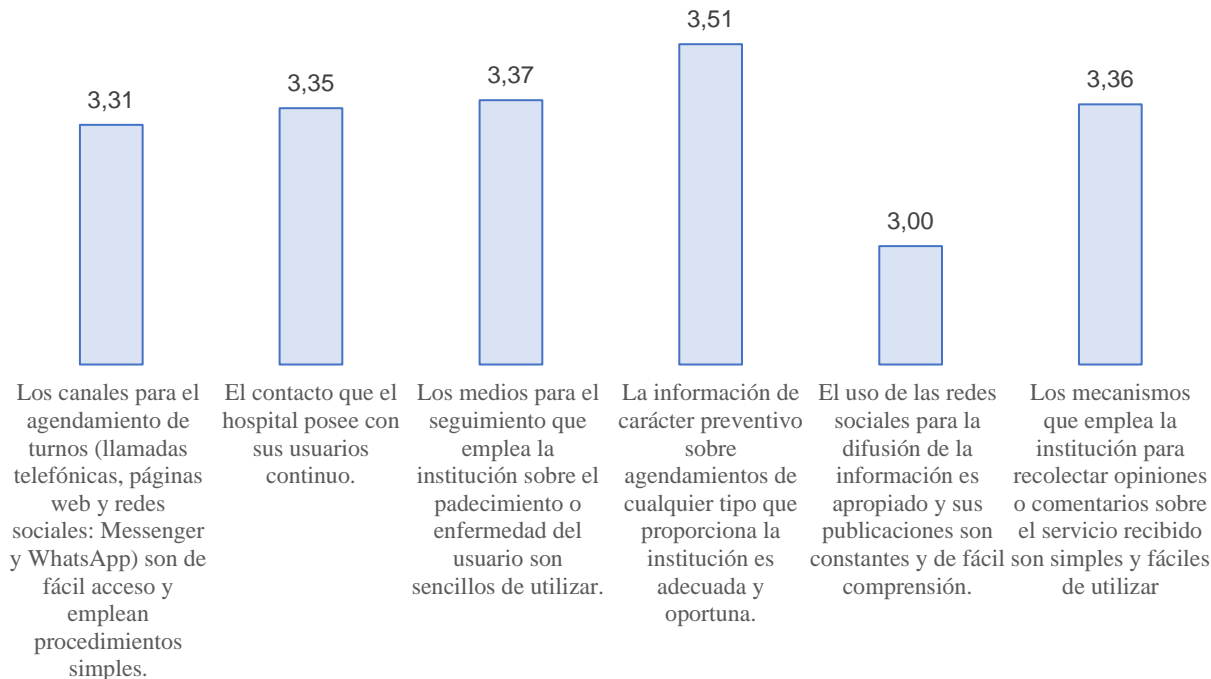
Con respecto a la dimensión de tecnología de contacto se determinó que la afirmación que presenta menor puntuación es en el uso de las redes sociales para la difusión de la información cuya valoración fue de 3 puntos lo quiere decir que los pacientes encuestados no saben si el establecimiento de salud utiliza de forma apropiada las redes sociales para difundir información tampoco conoce si las publicaciones son constantes y de fácil comprensión. De igual manera la afirmación mejor calificada fue la información de carácter preventivo sobre agendamientos de cualquier tipo, con una puntuación de 3,51 que significa que los usuarios están medianamente satisfechos con la información de carácter preventivo que emplea la institución, además es importante mencionar que esto no es implementado por la institución en sí, sino que más bien es implementada por el ente rector de la salud que es el Ministerio de Salud Pública.

De forma general se puede afirmar que, en promedio, la valoración general de los encuestados para esta dimensión fue de 3,32 lo que significa que existe un rango de satisfacción

de 40% a 60% dado que los encuestados consideran que las herramientas o dispositivos tecnológicos implementados por la institución para mantenerse en contacto con los usuarios son regulares. Algunas de las razones que hacen que la valoración sea baja es que existen ciertas herramientas que los usuarios desconocen de su existencia lo cual ocasiona que la calificación otorgada sea baja, por ejemplo, algunos de los encuestados desconocían que en el hospital existe un buzón de quejas o sugerencias como mecanismo para recolectar opiniones o comentarios sobre el servicio recibido. Las calificaciones obtenidas en cada afirmación son más fáciles de comprender en el gráfico que se muestra a continuación.

Figura 12.

Resultado de los promedios de las afirmaciones de la dimensión de tecnología de contacto.

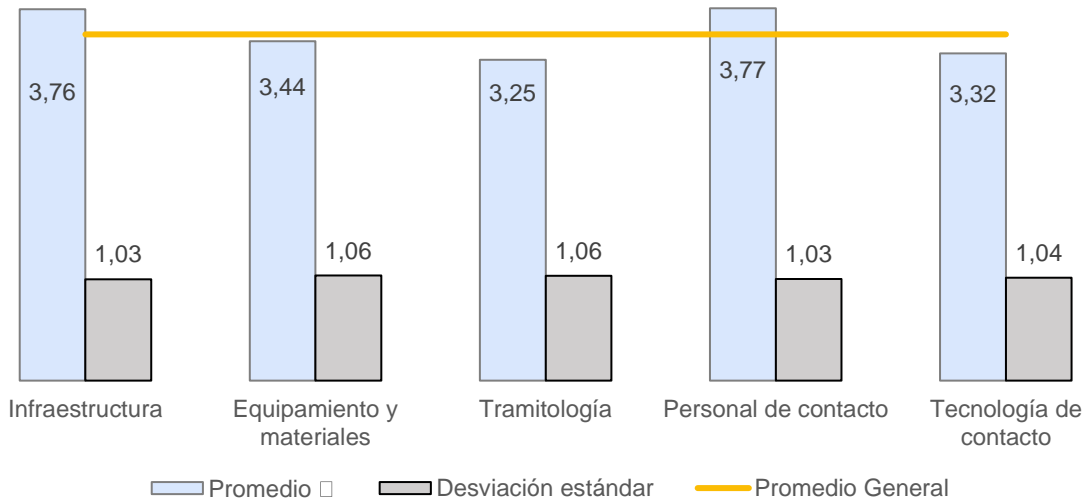


Nota: Esta figura muestra los promedios de las cinco afirmaciones de la dimensión de tecnología de contacto.

Una vez obtenido la valoración de cada afirmación planteadas en cada dimensión, es importante determinar qué dimensión obtuvo mayor puntuación de calidad percibida por parte de los encuestados que acudieron al Hospital. Es así que en la figura 13 se puede evidenciar el valor del promedio obtenido de cada dimensión, la desviación estándar y el promedio general de la valoración de la percepción de la calidad de los encuestados acerca de los servicios ofertados en por el establecimiento de salud.

Figura 13.

Resultado de los promedios y desviaciones estándar obtenidos en las cinco dimensiones.



Nota: Esta figura muestra los promedios de las cinco dimensiones consideradas para la valoración de la calidad percibida por los usuarios del Hospital Básico de Yantzaza.

En el gráfico se puede observar que, la dimensión cuya calificación fue la más baja es la dimensión de tramitología lo quiere decir que aunque los pacientes encuestados consideren que el establecimiento la capacidad institucional para establecer, resolver y facilitar los requisitos y actividades necesarias para la dotación de un servicio es regular, existen ciertos aspectos que generan malestar o molestia en los usuarios como por ejemplo los trámites administrativos y agendamientos de turnos debido a que algunos de los encuestados mencionaron que el hecho de primero acudir al centro de salud para que le otorguen un pase o una referencia para luego agendar un turno y poder acudir al hospital genera molestia y hace que la atención ya no sea tan oportuna y no se ajuste a sus necesidades o requerimientos.

Por otro lado, para conocer cuál de las cinco dimensiones los usuarios consideran que es la más importante y cuál es la valoración total de la percepción de la calidad de los encuestados acerca de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza se adaptó la fórmula de cálculo de calidad percibida del modelo SERVPERF; la cual permite contrastar el promedio de cada dimensión con el peso o importancia que los usuarios le dieron a cada dimensión y a partir de ello, determinar cuál es la valoración de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los

servicios que oferta el Hospital. A continuación, en la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos:

Tabla 9.

Resultados de las afirmaciones planteadas para valorar la calidad percibida

Dimensión	Media (A)	Importancia de la dimensión (B)	Valoración (A* B)	Rango porcentual de satisfacción	Valoración cualitativa
Infraestructura	3,76	21%	0,79	60% - 80%	Medianamente satisfactorio
Equipamiento	3,44	21%	0,74		
Tramitología	3,25	17%	0,57		
Personal de contacto	3,77	24%	0,90		
Tecnología de contacto	3,32	16%	0,54		
Total		100%	3,53		

Nota: La información presentada en la tabla se obtuvo de las encuestas aplicadas a los usuarios del Hospital Básico de Yantzaza y para calcular la valoración de la percepción general de la calidad se obtuvo con la suma de cada valoración de las cinco dimensiones

En la tabla se puede observar que de las cinco dimensiones para los usuarios la que mayormente la consideran para valorar la calidad del servicio es el personal de contacto mientras que la menos importante es la tecnología de contacto, es decir en otras palabras al momento de valorar la calidad de un servicio para la mayoría de personas encuestadas el buen trato del personal operativo y administrativo, la apariencia pulcra, la claridad del lenguaje, empatía y respuesta son los aspectos más importantes y por tanto en los cuales la institución debe tener en consideración para incrementar la calidad de un servicio.

El valor obtenido de la percepción de la calidad de los usuarios encuestados fue de 3,53 cuyo valor indica que aunque los usuarios estén parcialmente de acuerdo con el buen estado de la infraestructura, equipamiento y materiales, la facilidad de los trámites para agendar turnos, el buen trato de los colaboradores y el correcto uso de las herramientas tecnológicas implementadas para dar seguimiento a los usuarios son adecuados, el porcentual de satisfacción de los pacientes encuestados se encuentra entre el 60% y el 80% que es un valor aceptable pero que requiere incrementar la valoración de la calidad para poder incrementar la satisfacción de los usuarios encuestados. Sin embargo, como dicho valor (3,53) es un valor que está cercano al rango “regular” se procedió a calcular el intervalo de confianza con el fin de obtener un valor de satisfacción de los usuarios del servicio del Hospital Básico de Yantzaza.

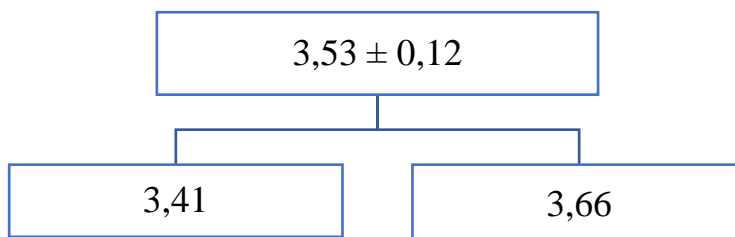
Cabe recalcar que el valor obtenido anteriormente, que fue de 3,53 únicamente expresa la valoración de la percepción de la calidad de la muestra (es decir de los 289 encuestado) y para obtener una estimación de la satisfacción poblacional que permita tener una idea acerca de la idea de todos los usuarios que acuden a utilizar un servicio del Hospital Básico de Yantzaza, se procedió a calcular el intervalo de confianza para la media poblacional desconocida; cuya fórmula es la siguiente:

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{S}{\sqrt{n}}$$

Una vez remplazado los valores obtenidos en la formula anterior se obtiene lo siguiente:

$$3,53 \pm 1,97 \frac{1,05}{\sqrt{289}}$$

$$3,53 \pm 0,12$$



El intervalo de confianza para la media poblacional desconocida obtuvo como límite inferior un valor de 3,41 y como límite superior 3,66. Entonces con un 95% de confianza se determinó que dentro de este intervalo (3,41 y 3,66) se encuentra el valor de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza. En conclusión, dado que el intervalo de confianza dos rangos de satisfacción como lo son “regular” y “medianamente satisfecho” existe mayor probabilidad que los usuarios de los servicios del Hospital Básico de Yantzaza estén medianamente satisfechos con la calidad de los servicios que reciben en el establecimiento de salud debido a que la probabilidad de recomendar el servicio que proporciona el establecimiento de salud antes mencionado, el 43% considero que no es ni probable ni poco probable que lo recomiende (neutral) y solo el 34% considero que es muy probable que si recomiende utilizar los servicios que oferta la institución, mientras que el 19% considera que no es probable que recomiende utilizar dichos servicios.

6.3.Objetivo específico 3. Elaborar una propuesta de mejoras para los servicios que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza basada en los hallazgos encontrados

Para dar cumplimiento con el objetivo específico 3, se elaboró un plan de calidad dado que es un documento que describe las técnicas y los controles de los procesos productos o servicios y esto a su vez ayuda a mejorar el rendimiento de la organización (González, 2023)..

HOSPITAL BÁSICO DE YANTZAZA.

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD



2023

Tabla de contenido

1. Presentación.....	3
2. Normativa.....	3
2.1. El Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.....	4
2.2. Estatuto orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales.....	4
3. Justificación.....	5
4. Objetivos del plan.....	6
4.1. Objetivo general.....	6
4.2. Objetivo específico.....	6
5. Árbol de Problemas.....	7
6. Diagnostico Situacional o Análisis FODA.....	8
7. Árbol de objetivos.....	11
8. Definición de las líneas temáticas y las metas por líneas temáticas.....	12
9. Estrategias planteadas para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios del establecimiento de salud.....	13

1. Presentación.

La Universidad Nacional de Loja, al ser una institución de educación superior laica, autónoma, de derecho público y sin fines de lucro y tener como misión la formación académica y profesional de la comunidad estudiantil con bases sólidas científicas y técnicas que aporten al desarrollo integral del entorno y el desarrollo de la ciencia para la difusión de saberes y la dotación de servicios especializados que permiten satisfacer las necesidades de las y los ciudadanos (Universidad Nacional de Loja, s.f.).

El Hospital Básico de Yantzaza del Cantón Yantzaza de la provincia de Zamora Chinchipe, al ser un establecimiento de salud que posee un segundo nivel de atención, es el escalón de referencia más cercano a los establecimientos de primer nivel de atención como lo son: los centros de salud, consultorio general y puesto de salud debe garantizar que los servicios y la atención sean de calidad, eficientes y seguros, de tal manera que el usuario se sienta satisfecho con el servicio recibido (Ministerio de Salud Pública, 2015).

En este sentido, Eva Jamilex López Aguilar para dar cumplimiento con el objetivo específico tres del Trabajo de Integración Curricular denominado “Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023” en calidad de estudiante de la Universidad Nacional de Loja para aportar al desarrollo integral de la comunidad, elabora el presente “Plan de Calidad”, diseñado como una herramienta metodológica que contribuya a mejorar la calidad de los servicios que oferta el establecimiento de salud y por ende lograr la satisfacción de las necesidades de los y las usuarias.

Este Plan establece los objetivos y estrategias necesarias para mejorar la calidad de la atención y por ende de los servicios que oferta la institución de tal manera que permita mejorar la gestión de la calidad de los servicios y de la institución.

2. Normativa.

El presente documento denominada “Plan de gestión de Calidad” propuesto para el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza en el año 2023, se sustenta en los siguientes cuerpos legales vigentes en el país concernientes a temas de calidad para las diferentes instituciones que conforman el Sistema de Salud Pública del país.

2.1.El Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

La autoridad del Ministerio de Salud Pública mediante acuerdo ministerial 4520 en el año 2014, emitió dicha normativa con el propósito de garantizar el derecho a la salud a través de una mejor organización y gestión de la Salud Pública que permita mejorar la gobernanza, vigilancia de la salud, provisión de servicios y prevención de enfermedades (Ministerio de Salud Pública, 2014). En el artículo 4 se establece que uno de los objetivos estratégicos del Ministerio de Salud Pública como entidad rectora es el de incrementar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud que proporciona la institución en todos los niveles de atención (primer, segundo y tercer nivel).

Asimismo, en el artículo 17 se señala que una de los mega procesos sustantivos o importantes que ayudan a cumplir con los objetivos de la institución es el de Gestión Estratégica de Atención Integral en Salud que a su vez contiene al proceso de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud, el cual contiene al subproceso “Calidad de los Servicios de Salud” cuyo responsable es la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. Esta dirección tiene como misión el aseguramiento de la calidad, efectividad y eficiencia de los servicios de salud que proporciona el Ministerio de Salud Pública en sus tres niveles de atención, de tal forma que éstos (servicios) sean oportunos y se ajusten a las necesidades de los usuarios. Algunas de las atribuciones o responsabilidades que tiene la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud son, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, dirigir y coordinar la formulación de iniciativas que ayuden a la implantación de políticas públicas, planes o proyectos sobre gestión de calidad.

2.2.Estatuto orgánico gestión organizacional por procesos de hospitales

La autoridad del Ministerio de Salud Pública mediante acuerdo ministerial 1537 en el año 2012, expidió dicho estatuto con el fin de establecer una normativa que permita especificar como será el funcionamiento interno de los hospitales que forman parte del Sistema de Salud Pública. Es así que en el artículo 6 que señala que uno de los procesos de asesoría es la Gestión de la Calidad que está a cargo de la Unidad de Calidad. En el artículo 8 se establece que las principales atribuciones de esta unidad es, el formular el Plan anual de Calidad en función de los resultados que se obtenga en las evaluaciones y criterios que emite el Comité de Gestión de Calidad y la

implementación planes de acción que promuevan la mejora continua de la institución (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

2.3. Manual de Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud 2021.

El Ministerio de Salud Pública a través de su autoridad, expidió el Manual de Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud para el año 2021 mediante acuerdo ministerial 0031 (Ministerio de Salud Pública, 2021). En dicho documento se establece que el objetivo general de la gestión de la calidad es mejorar la calidad de la atención de los establecimientos de salud y para ello considera los principios de enfoque al cliente, compromiso de las personas, toma de decisiones basada en evidencia y el liderazgo.

Además, menciona que los contenidos del Plan de Calidad son:

- a. Análisis de problemas (árbol de problemas)
- b. Análisis FODA
- c. Objetivos claros, concisos y medibles (árbol de objetivos)
- d. Metas cuantitativas de calidad
- e. Líneas temáticas
- f. Intervenciones, estrategias o actividades que permitan lograr los objetivos
- g. Productos esperados en cada actividad
- h. Indicadores para medir el progreso
- i. Tiempos (inicio y fin)
- j. Responsables de cada actividad
- k. Evaluación del cumplimiento y resultados del plan

3. Justificación.

Considerando que la calificación de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza en el año 2023 se encuentra en un rango de 3,41 y 3,66 que quiere decir que la valoración de la satisfacción de los usuarios es probable que sea regular o medianamente satisfecho pero existe mayor probabilidad de que los usuarios de los diferentes servicios que oferta dicho establecimiento se sientan medianamente satisfechos con respecto a la calidad del servicio recibido. Dado que los usuarios se sienten medianamente satisfechos con la calidad de los servicios y que la calificación obtenida sea baja (3,53) es importante que se formule un Plan de Calidad que permita identificar y establecer estrategias que

ayuden a cumplir con los objetivos estratégicos del hospital sino que también contribuyan a garantizar que los servicios de salud que proporciona la institución se ajusten a las necesidades de los usuarios de tal manera que permita lograr la satisfacción de los mismos.

Asegurar que un establecimiento de salud logre incrementar la calidad del servicio que oferta es importante debido a que en cierta forma ayuda a que las personas no solo sean atendidas de forma oportuna, sino que también ayuda a recuperar la confianza de los ciudadanos en la gestión de las instituciones públicas y en el Estado.

4. Objetivos del plan.

4.1. Objetivo general

Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza a través de la identificación y respuesta oportuna de los inconvenientes o problemas que impiden dotar de servicios de calidad.

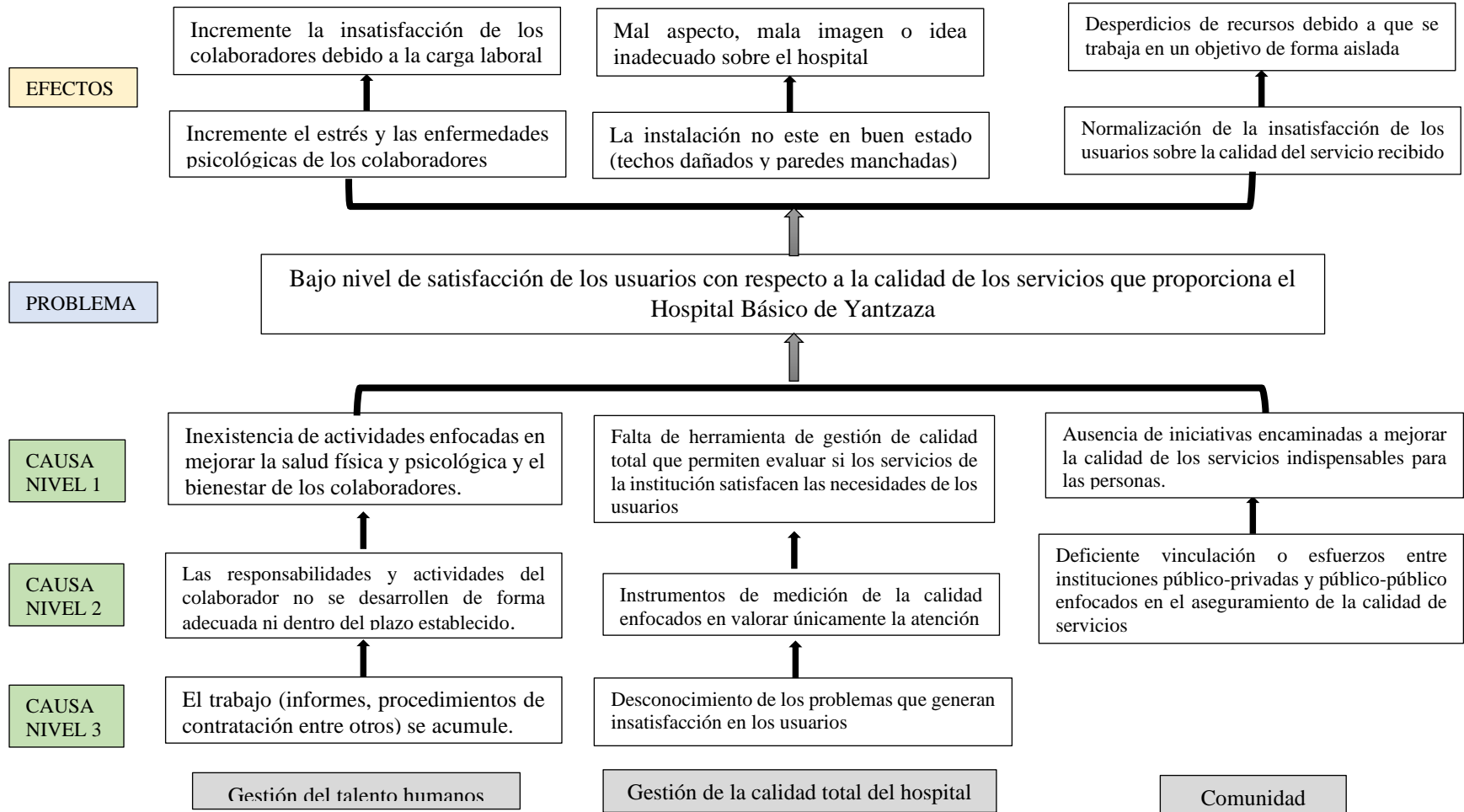
4.2. Objetivo específico

- Identificar en que áreas o departamentos existen inconvenientes que impiden la dotación de servicios de calidad.
- Establecer alternativas o acciones que permitan resolver de forma oportuna los inconvenientes que provocan que los usuarios no estén satisfechos con el servicio recibido.
- Definir plazos, responsables e indicadores que ayuden a la implementación adecuada de acciones de mejora y un seguimiento oportuno que garantice la conveniencia de las mismas.

5. Árbol de Problemas.

Figura 14.

Árbol de problemas del Hospital básico de Yantzaza en el año 2023.



Nota: Árbol de problemas sobre el bajo nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios del establecimiento de salud.

6. Diagnostico Situacional o Análisis FODA.

El Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, clasificado con un segundo nivel de atención dentro del Sistema del Ministerio de Salud Pública, cuya cartera de servicios que oferta es variada ya que proporciona servicios de: consulta externa, emergencia e internación con las especialidades clínicas básicas de Medicina Interna, Medicina Familiar, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cirugía General y Odontología. Además, dispone de cuidados de Enfermería, como también un centro quirúrgico, centro obstétrico, Radiología e Imagen, laboratorio de análisis clínico, Medicina Transfusional, Nutrición, y Farmacia. Es por ello que garantizar que exista calidad en los mismos es importante debido a que son servicios indispensables para el correcto desarrollo y bienestar de la niñez y la comunidad en general que utiliza dichos servicios. La atención está dirigida a usuarios/as con patologías agudas y crónicas a toda la población de la provincia, en particular del cantón Yantzaza y cantones cercanos a la provincia.

El Hospital Básico de Yantzaza (HBY) está conformado por siete departamentos que son: Planificación, Talento Humano, Financiero, Gestión de Calidad, Gestión de Enfermería, Planillaje y Archivo. Con respecto al Talento Humano o profesionales que laboran en la institución, actualmente en lo que corresponde a personal administrativo existen 70 colaboradores y del personal operativo, existen 94 personas de las cuales 59 son enfermeras y 35 médicos.

Para conocer cuál es el nivel de la calidad de los servicios que proporciona el establecimiento de salud, se entrevistó el veintiuno de junio del 2023 a la jefa del Departamento de gestión de calidad, quien menciona que algunas de las fortalezas que tiene la institución son:

- Contar con un departamento de gestión de calidad para que se encargue de medir la calidad ya que hay varios lugares que no cuentan con este departamento, sino que se designa a alguien para que se encargue de esas responsabilidades mientras desarrolla otras.
- Se han planteado estrategias para medir la calidad y a partir de los errores o inconvenientes encontradas plantear planes de mejora.
- A nivel nacional, se han implementados planes de gestión de calidad y se realizan capacitaciones continuas que ayudan a conocer cómo se debe llevar la calidad. Los planes de gestión de calidad vienen con directrices establecidas que indican que como se mide la calidad, que se debe hacer y cómo se exponen los resultados.

De igual manera señaló que unas de las debilidades que tiene el establecimiento de salud es que no existe el personal suficiente y que el poco personal debe realizar varias actividades que se deben ejecutar de forma obligatoria. El hospital para medir la calidad, ha elaborado encuestas de satisfacción en las cuales el usuario indica que le pareció la atención recibida, las mismas que se aplican de forma diaria para que el 29 de cada mes se realice un corte y se pueda determinar el índice de satisfacción o insatisfacción.

El aspecto o característica en cuanto a calidad al que la institución le da mayor importancia es a la atención al usuario para que el trato que reciba sea cordial y cálida, aunque el hospital no tenga la capacidad de atender su enfermedad o molestia. Una vez medida la calidad y analizado los datos obtenidos, la jefa del departamento primeramente socializa los resultados con dirección y después con los jefes de cada departamento para que sean ellos los encargados de compartir dichos resultados con sus compañeros departamentales.

Durante los primeros seis meses del 2023 existieron 2 reclamos en los cuales no hubo una mala atención por parte del personal médico o de las enfermeras, sino que existió una falta de información del paciente ya que para poner la denuncia proporcionó datos erróneos. Adicionalmente, existieron denuncias verbales un caso al mes y son relacionadas al tiempo de espera ya que existen casos en los que el profesional médico se encuentra en cirugía y por eso se retrasa la atención a un paciente. A continuación, en la tabla 1 se muestra un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del establecimiento de Salud.

Tabla 10.*Análisis de factores internos y externos del Hospital en el año 2023.*

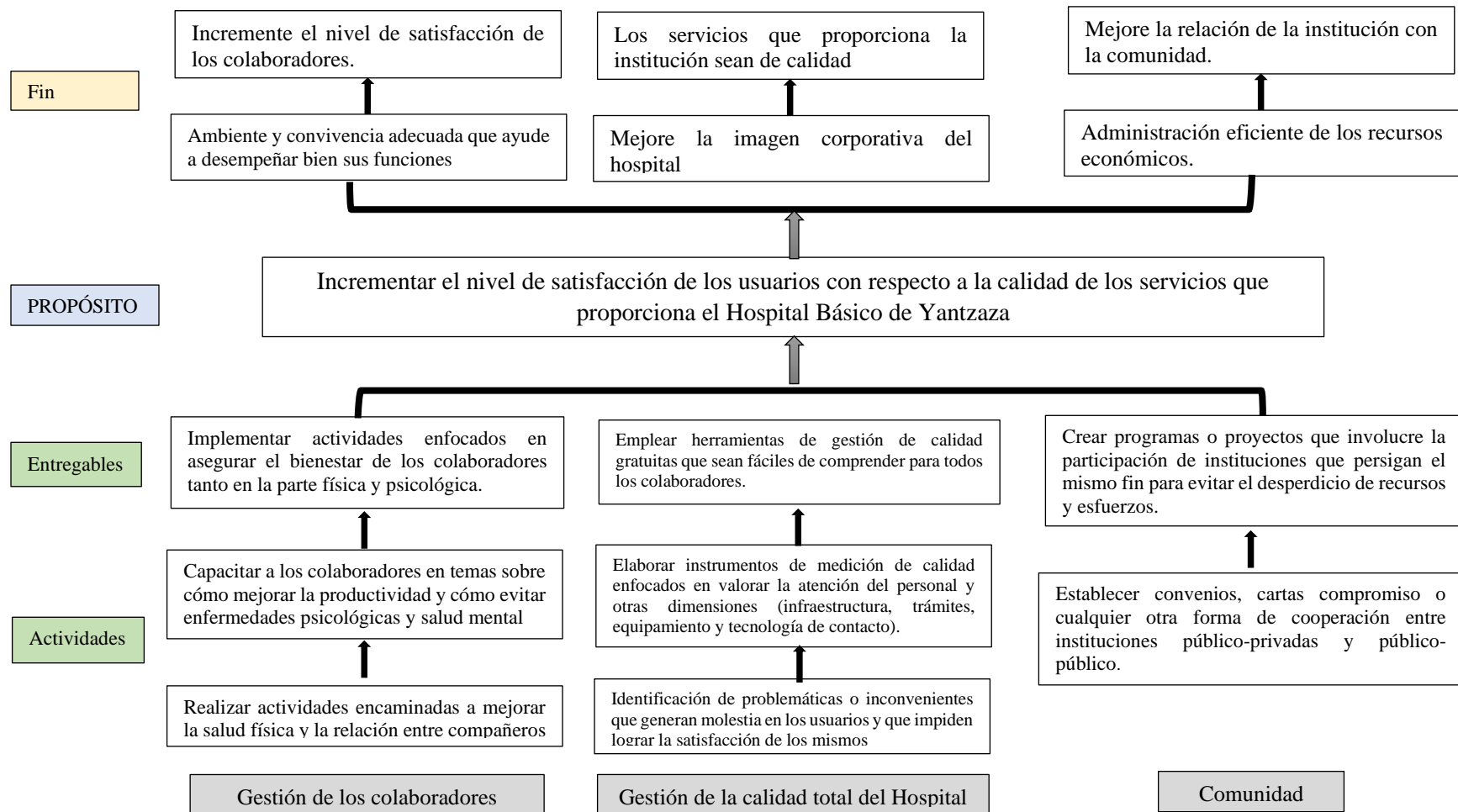
FACTORES	POSITIVOS	NEGATIVOS
	Fortalezas	Debilidades
Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene estrategias que permiten medir la calidad y con dicha información crear un plan de mejora que ayuda a corregir los cuellos de botella. • Personal operativo que brinda una atención especializada (ajusta a las necesidades del usuario). • La institución posee un departamento de gestión de calidad y un auditorio que sirven para medir la calidad y realizar capacitaciones o exposiciones de • Los equipos de cómputo poseen una apariencia moderna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal administrativo y operativo para proporcionar todos los servicios que posee. • Falta de medicamentos para proporcionar a los usuarios. • Procedimiento de agendamiento de turno y trámites que emplean demasiado tiempo (engorroso). • Falta de página web y uso de redes sociales para difundir información sobre los servicios o campañas de vacunación. • Falta de mantenimiento de ciertas paredes y techos en ciertas oficinas y habitaciones, y del cerramiento del hospital.
	Oportunidades	Amenazas
Externos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones continuas que brinda el Ministerio de Salud a nivel zonal sobre el tema de gestión de calidad. • El Ministerio de Salud Pública establece directrices nacionales sobre la medición de la calidad en los servicios que oferta. • Herramientas y plataformas tecnológicas que permiten una formación sin límites fronterizos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones climáticas ocasionen que la vida útil del establecimiento se reduzca. • Posible reducción del recurso económico destinado a la salud. • Posible cambio de personal en el Ministerio de Salud debido a la inestabilidad política.

Nota: La tabla muestra cuales son las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del establecimiento de salud que impiden alcanzar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que proporciona la institución.

7. Árbol de objetivos

Figura 15.

Árbol de objetivos del Hospital básico de Yantzaza en el año 2023.



Nota: Árbol de objetivos sobre el bajo nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios del establecimiento de salud.

8. Definición de las líneas temáticas y las metas por líneas temáticas.

Tabla 11.

Líneas temáticas y las metas establecidas para cada una.

Línea temática y su definición.	Metas por línea temática establecidas para cumplirse hasta noviembre del 2024	Medios para alcanzar las metas planteadas.
<p>Gestión de los colaboradores o del talento humano:</p> <p>Conjunto de actividades o acciones planteadas para administrar y dirigir al talento humano. Es importante que las actividades que se planteen también consideren la salud física y mental de los colaboradores ya que estas en cierta medida influyen en el desempeño de los mismos. De acuerdo con Pérez, (2021) los beneficios que proporciona para la institución el contar con una buena gestión del talento humano son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoramiento del ambiente laboral ✓ Mayor rendimiento de los colaboradores y por ende de la institución ✓ Incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores ✓ Mayor eficiencia dado que los colaboradores son bien capacitados y por tanto su 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar al menos al 25% de los colaboradores en temas de salud mental y mejoramiento de la productividad. ✓ Desarrollar al menos el 50% de las actividades de recreación para los colaboradores. ✓ Incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores al menos en un 2% ✓ Disminuir el trabajo acumulado o actividades retrasadas en un 75% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para medir si hasta el 31 de noviembre se logró alcanzar la meta, primero debe establecer cuál es el valor total de colaboradores a capacitar, y se lo puede hacer a través de la siguiente fórmula $M1 = (\text{Número de colaboradores capacitados} * 100) / (\text{Total de colaboradores a capacitar} / 4)$. ✓ Para alcanzar hasta el 31 de noviembre la meta de desarrollar al menos el 50% de las actividades de recreación. Primero se necesita elaborar una planificación en el que conste los días, horas, que actividades, quién es el responsable de la ejecución de las mismas. Posteriormente para medir el porcentaje de cumplimiento de la meta se lo debe hacer con la siguiente fórmula $M2 = (\text{Número de actividades realizadas} * 100) / (\text{Total de actividades planteadas} / 2)$. ✓ Cumplir con la meta de incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores al menos un 2%, primeramente, se debe determinar cuál es el valor de satisfacción de los colaboradores. Después como mediadas para incrementar la valoración se debe seguir los siguientes pasos (Velázquez, n.d.): <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer objetivos claros y realistas los cuales pueden ser por ejemplo cumplir con las políticas internas de la institución. 2. Realizar reuniones con los colaboradores para conocer cuáles son sus necesidades y las ideas que tengan. 3. Anticipar las posibles necesidades que puedan presentar los colaboradores y además ofrecer recompensas o reconocimientos

<p>desempeño contribuye al mejoramiento continuo de toda la institución</p>		<p>para aquellos colaboradores que desempeñen de forma correcta todas sus actividades</p> <p>4. Informar a todos cuales son las prioridades que tiene la institución esto ayuda a que todos independientemente de cuál sea su cargo estén caminando hacia la misma dirección.</p> <p>Una vez ejecutado todos estos pasos se debe medir la satisfacción de los colaboradores (encuesta) y a partir de una comparación determinar qué valor se ha incrementado.</p> <p>✓ Reducir el trabajo acumulado al menos en un 75% se lo medir a través de la siguiente fórmula $M4 = (\text{Valor de actividades disminuidas} * 100) / [(\text{Total de actividades acumuladas} / 4) * 3]$</p>
<p>Gestión de la calidad total del hospital:</p> <p>Hace referencia a todas las actividades establecidas con el fin de administrar y asegurar la calidad total de la institución. Según el Ministerio del Trabajo (2018) las cinco dimensiones o aspectos que se consideran para medir la calidad de un servicio público son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura ✓ Equipamiento y los materiales ✓ Tramitología ✓ Personal de contacto ✓ Tecnología de contacto <p>Pero en este estratégico únicamente no se considerará al personal de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios al menos en 0,5 punto. (3,53 llegué al 4,03). ✓ Reparar al menos el 50% de los techos, paredes y resto de infraestructura que está en mal estado. ✓ 100% de cumplimiento en la creación y difusión de los servicios que oferta la institución en una página web por la red social Instagram y Facebook ✓ Adquirir al menos el 50% de los medicamentos e insumos requeridos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr incrementar al menos en 0,5 puntos el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes externos, primero la institución debe modificar la encuesta de satisfacción que realiza a los usuarios dado que únicamente se enfoca en medir la atención del profesional médicos y no valora aspectos como la infraestructura, tramitología, equipamiento y tecnología de contacto. Y al 31 de noviembre del 2024 tabular los datos de las encuestas aplicadas. Para obtener el valor se debe sacar el promedio de cada dimensión y posteriormente multiplicar por la importancia de cada dimensión y a los valores obtenidos sumarlos. ✓ Reparar al menos el 50% de las instalaciones que se encuentran en mal estado se puede cumplir mediante la siguiente fórmula $M6 = (\text{Cantidad de espacios reparados} / (\text{total de espacios que requieren ser repotenciados}/2))$ El presupuesto que implique dicha reparación o repotenciación se lo puede determinar a través de una consultoría mediante la cual se pueda conocer el valor exacto que le cuesta al hospital mejorar sus instalaciones. ✓ Para cumplir con el 100% de la meta de crear una página web tanto en Instagram como en Facebook se debe seguir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> 1. Crear las páginas web en las dos redes sociales.

<p>contacto debido a que esta dimensión se abordará como un eje estratégico aparte.</p>		<p>2. En Instagram se puede publicar un post sobre servicios que oferta los días lunes, el martes y jueves se pueden publicar sobre campañas de vacunación y miércoles se puede publicar información acerca de cómo llevar una buena salud (alimentación, cuidado dental, salud mental entre otros). En el caso de Facebook aquí se pueden publicar videos, fotos o post. Los días lunes se pueden publicar videos acerca de cuáles son los requisitos para acceder a un servicio, el martes y jueves se pueden subir post acerca de las enfermedades más comunes y como evitar contraerlas, los miércoles y viernes se pueden subir fotos acerca de la infraestructura o los equipamientos adquiridos para proporcionar un servicio o del lugar en donde se proporciona un servicio o en donde se encuentra el buzón de quejas y sugerencias que tiene la institución para recolectar las opiniones de los usuarios.</p> <p>✓ Adquirir el 50% de los medicamentos e insumos requeridos, primeramente, se debe enlistar cuales son los medicamento e insumos requeridos, posteriormente se debe priorizar cuales son los más fundamentales y finalmente realizar la contratación correspondiente. Fórmula M8 = [(Lista de medicamentos o insumos adquiridos / (Total de medicamentos e insumos requeridos /2)] * 100.</p>
<p>Comunidad:</p> <p>Se entiende por comunidad al conjunto de instituciones ya sea públicas o privadas y sociedad en general. Se considera a la comunidad como un eje estratégico indispensable para lograr la calidad de los servicios y de la institución debido a que a través de convenios o cartas compromiso se pueden unir esfuerzos que ayuden a minimizar el uso de recursos en la consecución de un objetivo.</p>	<p>✓ Establecer al menos un 25% de acuerdos con instituciones públicas o privadas que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.</p>	<p>✓ Para determinar si se cumple con la meta de establecer al menos un 25% de acuerdos con instituciones públicas o privadas que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de las personas primero se debe establecer una cantidad de acuerdos que el hospital considere apropiados, luego el 31 de noviembre se debe aplicar la siguiente fórmula M9= [(Cantidad de acuerdos firmados / (Total de acuerdos previstos o esperados /4)] * 100.</p>

Nota: La tabla muestra los ejes estratégicos sobre los cuales se va a intervenir.

Cabe recalcar que las metas establecidas para por cada línea temática están planteadas únicamente para alcanzarse o cumplirse hasta noviembre del 2024 es decir para que se apliquen únicamente en el mes de enero hasta noviembre del mismo año como una especie de prueba y en el mes de diciembre se pueda evaluar si dichas estrategias o acciones planteadas lograr cumplir con las metas establecidas y en caso de que los resultados sean positivos puedan implementarse de forma permanente poder a partir del primero de enero del 2025.

9. Estrategias planteadas para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios del establecimiento de salud.

Una estrategia es una acción que se plantea con el fin de cumplir con el objetivo establecido. La importancia de las estrategias en la consecución de los objetivos radica en que estas (estrategias) es que son útiles para establecer de forma clara que actividades se priorizaran para dar cumplimiento con los objetivos planteados y además sirven como una pauta o modelo que se deben considerar para la asignación de recursos (Santos, 2023).

Con el fin de lograr presentar de forma ordena y lo más entendible posible las estrategias, responsables, tiempo, indicadores y los productos esperados en cada actividad se elaboró la tabla 3 que se muestra a continuación.

Tabla 12.

Estrategias planteadas con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio recibido.

Estrategias	Responsables	Indicadores y su fórmula	Tiempo establecido		Productos esperados.
			Inicio	Fin	
-Implementar programas o proyectos enfocados en asegurar el bienestar de los colaboradores tanto en la parte física y psicológica.	Jefe o jefa del departamento de Talento Humano.	-Número de programas proyectos enfocados en temas de prevención sobre salud física y mental.	01/09/2024	31/11/2024	-Proyecto o programa creados.
Capacitar a los colaboradores en temas sobre cómo mejorar la productividad y cómo evitar enfermedades psicológicas y salud mental para mejorar el rendimiento de los mismos	Jefe o jefa del departamento de Talento Humano.	-Porcentaje de colaboradores capacitados. (Colaboradores capacitados/ total de colaboradores planificados o previstos) *100 -Porcentaje de temas abordados. (Cantidad de capacitaciones realizadas/ total de capacitaciones programadas) * 100. -Nivel de satisfacción de los colaboradores. -Porcentaje de trabajo o carga laboral reducida. (Cantidad de trabajo avanzado / cantidad total de trabajo acumulado) * 100.	01/09/2024	31/11/2024	-Material utilizado en la capacitación -Lista de personal capacitado y tema en el que se capacitó. -Informe de los resultados de satisfacción de los colaboradores
Realizar actividades encaminadas a mejorar la salud física y la relación entre compañeros	Jefe o jefa del departamento de Talento Humano.	-Porcentaje de actividades de recreación. (Cantidad de actividades realizadas/total de actividades de recreación programadas) * 100 -Porcentaje de actividades de relajación o motivación. (Cantidad de actividades realizadas /total de actividades de relajación o motivacional programadas) * 100	01/09/2024	31/11/2024	-Listado o informes de actividades realizadas y el tiempo empleado en la misma.
Emplear herramientas de gestión de calidad gratuitas que sean fáciles de comprender para todos los colaboradores.	Jefe o jefa del departamento de gestión de calidad	-Número de herramientas empleadas para la identificación de inconvenientes y soluciones empleadas.	01/09/2024	31/11/2024	-Informe o plan creado a partir de la identificación de los inconvenientes encontrados con la herramienta utilizada.
Medición mensual de calidad enfocados en valorar la atención del personal y otras dimensiones (infraestructura, trámites,	Jefe o jefa del departamento de gestión de calidad	-Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio en cada dimensión.	01/09/2024	31/11/2024	-Informe de resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio recibido.

equipamiento y tecnología de contacto).					
Establecer convenios, cartas compromiso o cualquier otra forma de cooperación entre instituciones público-privadas y público-público que estén encaminadas en el mejoramiento de la salud y el bienestar de las personas.	Director o directora de la institución	-Porcentaje de convenios o acuerdos establecidos. (Cantidad de convenios o acuerdo establecidos / cantidad de acuerdo o convenios programados)	01/09/2024	31/11/2024	-Convenios o acuerdos establecidos o suscritos.
Creación de una página web en la red social de Facebook del Hospital Básico de Yantzaza en la que se difunda que servicios y que requisitos son necesarios para el agendamiento de turnos en los mismos o para difundir información relevante.	Jefe o jefa encargada de la atención al usuario	-Porcentaje de publicaciones difundidas. (Cantidad de publicaciones realizadas/ total de publicaciones previstas) * 100	01/09/2024	31/11/2024	-Publicaciones difundidas

Nota: Las estrategias planteadas están en función de las deficiencias o problemas identificados a partir de la medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que proporciona el hospital Básico de Yantzaza en el año 2023.

Es esencial que todas las acciones propuestas en el presente plan consideren las cuatro fases o etapas difundidas por Deming del ciclo PDCA las cuales son:

- a. Planificar:** Establece todas las actividades que se van a desarrollar para eliminar los cuellos de botella, identificando responsables y tiempo.

En este caso el plan ya está elaborado (Plan de calidad) y la tabla 3 muestra de forma detallada los aspectos más relevantes del mismo.

- b. Hacer:** Se pone en marcha o se implementa las actividades planificadas.

De acuerdo a la planificación propuesta se pretende poner en marchas las acciones establecidas a partir del 01 de enero del 2024 hasta el 31 de noviembre del mismo año.

- c. Comprobar:** Se compara si los resultados obtenidos con las actividades implementadas son los resultados esperados.

Esta etapa se pretende realizar a partir del 01 de diciembre del 2024 y durante los primeros 15 días realizar el respectivo levantamiento de los resultados alcanzados y posteriormente verificar si los resultados alcanzados fueron los resultados previstos.

- d. Actuar:** aquí se determina si se obtuvieron los resultados satisfactorios para mantener ese proceso o se debe volver a repetir el ciclo.

Si los resultados obtenidos son positivos o los resultados esperados se procederá a implementar dichas estrategias de forma permanente desde el 01 de enero del 2025. En caso de que los resultados no hayan sido positivos se debe proceder a volver a establecer una planificación que permita corregir los fallos encontrados y nuevamente continuar con las fases del ciclo.

10. Bibliografía.

Ministerio de Salud Publica. (2014). *Estatuto por Procesos del Ministerio de Salud Pública* (Issue 00001034, pp. 1–97).

Ministerio de Salud Publica. (2015). Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles. *Acuerdo Ministerial 5212*, 1–18.

Ministerio de Salud Publica. (2021). *Manual de Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud*. StuDocu. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-manabi/bioetica/ac-00031-gestion-de-calidad/38779864>

Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2012). *Estatuto Organico Gestion Organizacional Por Procesos De Hospitales*. 000001034, 339. www.lexis.com.ec

Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía Metodológica Para La Medición Y Evaluación De La Percepción De La Calidad De Los Servicios Públicos*. 1–26.

Pérez, O. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Blog PeopleNext. <https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>

Santos, D. (2023). *Qué es una estrategia y cómo crearla*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia>

Traore, I., Macías, E., Andrade, S., Zambrano, V., Holguin, M., Baberán, E., Quiroz, M., & Pibaque, F. (2022). *Plan de Calidad Hospital General Dr. Napoleón Dávila Córdova, correspondiente al año 2022*. 02–38. https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/plan_de_calidad_hgndc_2022-signed-signed.pdf

Universidad Nacional de Loja. (n.d.). *Sobre Nosotros*. <https://unl.edu.ec/universidad>

7. Discusión de Resultados

La calidad de un servicio es una de las características que deben considerar todas las instituciones independientemente si es pública o privada debido a que ésta ayuda a que los servicios satisfagan las necesidades de los y las usuarios. Es así que de acuerdo con Sánchez-García y Sánchez-Romero (2016) la medición de la calidad en un servicio es un instrumento que ayuda a que la organización asegure su subsistencia debido a que a través de la identificación de los problemas o inconvenientes que generan insatisfacción en los usuarios la organización se vuelve más sólida.

La metodología principal que se utilizó para evaluar la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios del Hospital Básico de Yantzaza son las cinco dimensiones que establece el ente rector del trabajo en la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos, los cuales son infraestructura, equipamientos y materiales, tramitología, personal de contacto y tecnología de contacto (Ministerio del Trabajo, 2018). En la guía únicamente se establece y define que es cada dimensión por lo que la encuesta y las 31 afirmaciones de la misma, fueron establecidas por la autora.

Es importante señalar que para calcular la valoración de la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que oferta el establecimiento de salud se utilizó la fórmula del modelo SERVPERF debido a que es un modelo que permite medir la calidad de un servicio o producto únicamente considerando la percepción del usuario (Camisón et al., 2006). Dado que los objetivos específicos planteados en este estudio son tres, pero el tercero corresponde a una propuesta, la discusión se la realizo de la siguiente manera:

7.1. “OE1: Realizar un diagnóstico situacional de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza.”

Identificar y conocer cuál de la situación real o inicial de la calidad de los servicios ofertados por la institución es importante debido a que permite conocer si la institución y los servicios que proporciona satisfacen las necesidades de los usuarios y por ende ayuda a determinar si es necesario realizar mejoras. Un diagnóstico según Portugal (2017) ayuda a conocer el estado actual de la organización y partir de ello poder determinar si es necesario realizar mejoras. Para conocer el estado actual de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza se realizó una ficha de observación que fue adaptada por la autora considerando los aspectos que

propone la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada en el formulario de inspección (ACCESS 2021). Es preciso indicar que para la ficha de observación únicamente se consideraron aspectos que puede ser observables para el usuario.

De igual manera también se realizó una entrevista con el fin de conocer que aspecto considera más importante el establecimiento de salud para medir la calidad de los servicios que oferta, como se describió en la situación actual de los servicios en los resultados. Una vez que la investigadora recolecto la información necesaria, el análisis se lo realizo con el peso de cada una de las afirmaciones planteadas; obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto a la infraestructura del establecimiento como: pisos, techos o cielo falso, pasillos, paredes, puertas, ventanas, áreas verdes o jardines, estacionamientos, equipamiento de los consultorios, oficinas y habitaciones y las baterías sanitarias, con la observación directa, se pudo determinar que la institución si cumple con todos los aspectos que la Agencia establece para otorgar el permiso de funcionamiento a través del formulario de inspección. (forma de medir la calidad). Sin embargo, dado a las condiciones climáticas de la Región Amazónica⁴ se caracteriza por poseer un clima tropical húmedo el cual ocasiona que, en ciertas oficinas y consultorios, tales como archivo, consultorio de estimulación temprana, sala de estar del servicio de emergencia, y la pared de la cocina tienen presencias de manchas de humedad.

Así mismo, las baterías sanitarias cuentan con papel higiénico, jabón líquido, toallas para manos y con la respectiva señalética que diferencia los baños para hombres y mujeres, de igual forma, existen baños destinados únicamente para el personal médico y otros para los usuarios; en algunas áreas los baños son compartidos tal como se recomienda en el formulario.

En lo concerniente a la cantidad de personal administrativo y operativo (médicos y enfermeras) que tiene el hospital, éstos no son suficientes para garantizar que se proporcione todos los servicios que posee la institución, ya que en la entrevista realizada a la jefa del departamento de gestión de calidad menciono que debido a la falta de personal existen personas ejecutando otras responsabilidades y en algunas ocasiones cuando se requiere de una cirugía de emergencia el profesional debe dejar de atender a los usuarios que tenían citas agendadas para atender la

⁴ La Amazonía o también conocido como [Oriente](#) se caracteriza por tener un clima tropical- húmedo lo cual ocasiona que existan lluvias constantes lo cual provoca que el buen estado de los cerramientos, cielo falso, paredes de la institución.

emergencia presentada. Además, en el recorrido por el área de emergencia en la realización de la ficha de observación, una enfermera menciona que solo funciona un quirófano dado que no existe otro profesional médico para que lo utilice.

Finalmente, consideran que la ficha de observación fue elaborada en base al formulario de inspección para Hospitales Básicos que es uno de los mecanismos para medir la calidad es se puede determinar que el Hospital Básico de Yantzaza si brinda servicios de calidad ya que cumple con todos los aspectos de calidad que establece la ACESS en su formulario de inspección, sin embargo, se requiere que ciertas áreas, departamentos principalmente en techos y paredes se repotencien para que no se prologuen los inconvenientes. Por otro lado, para el establecimiento de salud los servicios que proporciona si son de calidad dado que hasta el momento no se ha obtenido una calificación menos al 80% ya que en caso de que el porcentaje sea inferior se necesita que se establezcan planes de mejora para generar satisfacción del cliente.

7.2. “OE2. Medición del nivel de satisfacción con respecto de la calidad con respecto de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, 2023

Valorar la percepción de la calidad de un servicio público que en este caso es el servicio de salud que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza del cantón de Yantzaza, es el segundo objetivo específico de esta investigación y por tanto para cumplir con el mismo, se utilizó la metodología que existe a nivel nacional denominada Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos que estableció el Ministerio del Trabajo. Existen varios modelos que permiten medir la calidad, sin embargo, se consideró esta metodología debido a que es una metodología estandarizada para todas las instituciones y acorde a la realidad nacional lo cual es beneficioso porque permite comparar los servicios que ofertan las diferentes instituciones del sector público, ayuda a establecer un índice de percepción de la calidad de los servicios públicos, cuantificar el índice de satisfacción del usuario y dar un seguimiento de la mejora de los servicios (Ministerio del Trabajo, 2018).

La metodología antes mencionada se relaciona con el Total Quality Management o “TQM” el cual hace referencia a que la calidad total de un servicio o producto enfocándose en la prevención y en la satisfacción del cliente que permite que las instituciones funcionen de forma correcta contribuyendo a la identificación y corrección oportuna de los problemas o inconvenientes que impiden cumplir con los objetivos establecidos (Carro y González, 2018).

Previamente a la aplicación de las encuestas a la muestra especificada de este estudio que fue de 289 usuarios, los resultados fueron valorados mediante la prueba de Alfa de Cronbach el cual mide la confiabilidad del instrumento de medición (encuesta), y a través de esto se verificó que la investigación es confiable y que los resultados son reales, pues se obtuvo un índice de 0,97 de confiabilidad de los 31 ítems, que al ser un valor mayor a 80 indica que las afirmaciones de las percepciones de los usuario tienen coherencia ya que los datos no son variables entre sí, además esto le da en cierta medida seriedad al instrumento y a la investigación.

La Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos, permitió valorar la percepción de la calidad de los servicios de salud que proporciona el establecimiento de salud mediante una escala de Likert y finalmente utilizando la fórmula de cálculo del modelo SERPERF dándole un peso o importancia a cada dimensión, no obstante, se consideró relevante conocer estadísticas descriptivas de la población objetivo, obteniendo los siguientes datos más relevantes:

En cuanto a la edad y género de los usuarios (ver figura 6) son datos relevantes para dar miras a las necesidades de la población que acude al establecimiento de salud, en donde se pudo observar que la mayoría fueron mujeres (59%), y que son jóvenes y jóvenes adultas comprendidas entre 15 a 42 años de edad.

La satisfacción del usuario, según Rey Martín (2000) es un indicador que no solo evalúa la calidad de la organización sino también evalúa el rendimiento de la misma y por tanto es el medio que permite a la institución adaptarse al entorno cambiante. Al medir el nivel general de satisfacción de los usuarios encuestados se obtuvo un valor de 3,53 que significa medianamente satisfecho y dado que fue un valor que representa únicamente a 289 personas (encuestados) se calculó el intervalo de confianza con el fin de determinar dentro de que rango de satisfacción se encuentra el nivel de satisfacción de todos los usuarios de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza. El rango obtenido fue de 3,41 y 3,63 cuyos límites alcanzan dos categorías de satisfacción como lo son “regular” y “medianamente satisfecho” pero es más probable que se inclinen más por “medianamente satisfecho”.

La valoración de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios de salud obtenido de “medianamente satisfecho” (3,53) en la presente investigación, coincide el nivel de satisfacción encontrado en la investigación de Chóez (2019) “parcialmente de acuerdo”

(3,37). Sin embargo, es importante mencionar que esta valoración indica que los usuarios de los servicios de salud no están tan satisfechos con la calidad del servicio al que acceden ya que la valoración no llega ni a los 4 puntos y dado que la probabilidad de recomendar el servicio que proporciona el establecimiento de salud antes mencionado, el 43% considero que no es ni probable ni poco probable que lo recomiende (neutral) y solo el 34% considero que es muy probable que si recomiende utilizar los servicios que oferta la institución, mientras que el 19% considera que no es probable que recomiende utilizar dichos servicios. Por lo tanto, es necesario que se establezcan medidas o acciones para mejorar la calidad de los mismos. La baja calificación con respecto a la calidad del servicio de salud coincide con la baja calificación de la calidad obtenida en el estudio de satisfacción realizado por la consultora Ipsos quienes determinaron que el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios público y entrega de medicamentos de los usuarios, a nivel nacional en de 5,58 y 5,53 respectivamente (Castillo y Orozco, 2022).

De acuerdo con la clasificación de las dimensiones realizada por la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público (2020) las dimensiones que integran la calidad de un servicio, se agrupan en dos grande grupos, tales como tangibles e intangibles y considerando los cinco componentes de medición establecidos por el Ministerio del Trabajo (2018) como lo son la infraestructura, equipamiento y materiales, tramitología, personal de contacto y tecnología de contacto. Se puede determinar que dentro del grupo de tangibles se encuentra la infraestructura y el equipamiento y materiales mientras que dentro del grupo de intangibles se encuentra tramitología, personal de contacto y tecnología de contacto.

Cuando se habla de la dimensión de tangibilidad se hace referencia a aquellas características físicas que pueden ser percibirse con los sentidos como por ejemplo las condiciones de las instalaciones, maquinarias entre otros (Sánchez-García & Sánchez-Romero, 2016). Una vez agrupado los componentes de medición en la respectiva dimensión y al realizar una desagregación para analizar cada componente que integra la dimensión, se puede determinar que, la “infraestructura” al ser parte de la dimensión de tangibilidad obtuvo una calificación de 3,76 puntos lo que significa que los usuarios están medianamente satisfechos con la calidad percibida. De igual manera en lo concerniente a “equipamiento y materiales” la calificación obtenida fue de 3,44 lo que significa que los usuarios consideran que es regular.

Por otro lado, considerando que la dimensión de intangibilidad consisten en aquellos atributos que no se pueden percibir de forma física (Pérez y Gardey, 2018). Dentro de esta dimensión se encuentran los componentes de tramitología, personal de contacto y tecnología de contacto. Los resultados de la valoración de la satisfacción para tramitología y tecnología de contacto fueron 3,25 y 3,32 respectivamente lo que quiere decir que en estos atributos los usuarios consideran que el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios ofertados por el Hospital Básico de Yantzaza es regular mientras que en cuanto al personal de contacto que es otro de los componentes se obtuvo una puntuación de 3,77 lo que significa que en lo concerniente a la atención, lenguaje empleado y pulcritud de los colaboradores (operativos como administrativos) los usuarios consideran que están medianamente satisfechos.

Los resultados obtenidos en la dimensión de tangibilidad e intangibilidad permiten determinar que en los componentes de infraestructura y personal de contacto son los únicos atributos con los cuales los usuarios se sienten medianamente satisfechos, pero ello no significa que la calidad de estos sea alta, ya que en la dimensiones de equipamientos y materiales, tramitología y tecnología de contacto los usuarios consideran que es regular y por tanto no están tan satisfechos con la calidad de los mismos, esto coinciden con los hallazgos encontrados en la investigación realizada por (Maggi, 2018).

Algunos de los inconvenientes que generan insatisfacción en los usuarios están relacionados a una gestión poco eficiente del establecimiento de salud principalmente porque carece de los medicamentos que requiere la ciudadanía, los tramites requieren de mucho tiempo y son engorrosos ya que, para recibir la atención en el caso de una consulta externa, primeramente, se debe atender en el centro de salud y posteriormente ir al hospital para agendar el turno y poder ser atendido. Otro de los inconvenientes es la falta de transparencia es decir la falta de difusión de la información para agendar turnos, comunicar una queja, valorar el servicio recibido, que concuerda con lo que señala (Silva, 2022). Si embargo este último también considera que un problema adicional que genera insatisfacción son ideas negativas preconcebidas acerca del servicio que proporciona la institución.

8. Conclusiones

Culminado el presente trabajo de integración curricular se puede concluir que:

- En la actualidad las condiciones en la que se encuentra el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza no son tan adecuadas, pese a que se realizó un mantenimiento de la fachada de las instalaciones en el mayo del 2023, éste requiere de una adecuación o de una repotenciación de los techos y paredes de ciertas habitaciones y oficinas, principalmente en los servicios de: estimulación temprana, sala de estar (servicio de emergencia), oficina del jefe del departamento de talento humano y las habitaciones 1 y 2 de hospitalización. De igual manera ciertas partes del cerramiento de la institución requieren de un mantenimiento ya que existen ciertas del mismo que tiene manchas de oxido.
- La percepción de calidad de los usuarios de los servicios de salud que proporciona el Hospital Básico de Yantzaza, año 2023, medida en una escala actitudinal de 0 a 5, fue de 3.53 puntos lo que implica que, según la escala y la guía metodológica del Ministerio de Trabajo, los usuarios de este establecimiento de salud se sienten medianamente satisfechos, y por tanto la calidad de los servicios no es tan alta, ya que la probabilidad de recomendar el servicio solo el 38% considera que si es probable que recomiende el servicio, el 43% considera que no es ni probable ni poco probable (neutral) y el 19% considera que no es probable que recomiende utilizar los servicios que oferta dicho establecimiento de salud. Algunos de los inconvenientes o problemas que ocasionan que los usuarios perciban que la calidad de los servicios no es tan buena son: la cantidad y la capacidad del hospital no es adecuada ni suficiente para atender a todos los usuarios, el hospital no cuenta con los medicamentos ni los insumos que los pacientes requieren, los trámites administrativos y el agendamiento de turnos no son tan sencillos ni rápidos (requieren de una atención previa en el centro de salud), la institución no posee una página web en la que difunda información relevante sobre los servicios, requisitos para acceder a los mismos u otra información relevante para mantener una buena salud.
- La valoración de la importancia que los usuarios le dan a cada uno de los aspectos del servicio arrojó que la dimensión con mayor percepción es el “Personal de contacto” dado que al ser servicio de salud que están relacionados directamente con el bienestar y salud de las personas se requiere que los profesionales encargados de proporcionar dichos servicios

posean el conocimiento y la calidez necesaria para asegurar que la atención que reciba el usuario sea buena y cordial.

- En vista de que la percepción de la calidad que tienen los usuarios con respecto a la calidad de los servicios es medianamente satisfactoria y dado a que existen ciertos inconvenientes, tales como: la falta de medicamentos e insumos necesarios para proporcionar un servicio, la falta de una página web que informe sobre qué servicios, requisitos para agendar un turno y el limitado número de personal operativo ocasiona que los turnos de ciertos pacientes se posterguen dado que deben ingresar a cirugía de emergencia entre otros, ocasionan que la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios no sea tan buena y que por tanto los servicios que proporciona la institución no logren satisfacer de forma total las necesidades que tienen los usuarios por lo que se elaboró un plan de calidad.

9. Recomendaciones

- Las fichas de observación es un instrumento útil y fácil para realizar un diagnóstico de la situación actual de un servicio o de una institución ya que a partir de aspectos o enunciado establecidos se puede valorar si es adecuado o si cumple o no con lo establecido. Además, la entrevista permite conocer cuáles son los aspectos de mayor relevancia, puntos fuertes o débiles y cómo se desarrolla una actividad ya que, a través de interrogantes abiertas, el entrevistado tiene la facilidad de expresarse de forma abierta y sin limitaciones.
- Después de haber realizado la presente investigación, y observado que existen inconvenientes que impiden que la institución proporcione servicios de calidad, es necesario que el Ministerio de Salud y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los servicios de salud y medicina prepagada deben trabajar de forma conjunta en la elaboración de un nuevo instrumento (encuesta) que considere todos los componentes de medición y no solamente la atención que brinda el profesional médico.
- Socializar la propuesta los resultados obtenidos en la presente investigación, los mismos que indican que la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios no es tan buena servirá a que la institución conozca las falencias existentes para poder corregir y garantizar que la calidad y por ende la satisfacción se incremente.

10. Bibliografía

- Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. (2021). *FORMULARIO DE INSPECCIÓN*. <http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2022/Documentos/FORMULARIOS/2.2.1HospitalBasico.pdf>
- Agreda Pardo, J. (2016). Evaluación de la calidad de atención de enfermería a los pacientes internados en el Hospital Básico de Yantzaza, periodo mayo a agosto del 2015. In *Universidad Nacional De Loja*.
- Aiteco Consultores. (2014). *SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL* -. <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Arévalo Haro, M. J., Cambal Condo, J. N., & Araque Cachiguango, V. E. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: Evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de pastaza. *Investigacion Operacional*, 41(3), 425–431.
- Arias, A. (2012). La gestión de la calidad. *Facultad de Ciencias de La Documentación*, 10(9), 640–641. [https://doi.org/10.1016/s1134-2072\(03\)76026-5](https://doi.org/10.1016/s1134-2072(03)76026-5)
- Asamblea Nacional. Ecuador. (2006). Ley Orgánica de Salud. *Fiel Web - Evolución Jurídica*, 423, 1–49. [https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3426/1/Ley Orgánica de Salud.pdf](https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3426/1/Ley%20Orgánica%20de%20Salud.pdf)
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. *Incluye Reformas*, 1–136. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos*. R.O. 234, 23 de octubre del 2018.
- Barberán, E., Pino, M., & Irigoyen, B. (2021). Plan de Calidad. In *Ministerio de Salud Pública* (Issue July).
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *Tesis* (Vol. 1). PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Blog Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

- Carro, R., & González, D. (2018). *Administración de la calidad total*: (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Castillo, D., & Orozco, M. (2022). *La calificación de los servicios públicos cae en picada*. Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/>
- Chaux, A. (2021). *Las hipótesis de investigación: cuando sí, cuando no, y cuando nunca*. <https://alcideschaux.com/las-hipotesis-de-investigacion-cuando-si-cuando-no-y-cuando-nunca-9c7635b9cb89>
- Chóez, V. (2019). *Estudio de la percepción de calidad en los usuarios del servicio de emergencia del hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, año 2019*. 1–121. [http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/22489/1/Vanessa Elizabeth Chóez Guamán.pdf](http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/22489/1/Vanessa%20Elizabeth%20Ch%C3%B3ez%20Guam%C3%A1n.pdf)
- Congreso Nacional. (2007). Ley del sistema ecuatoriano de la calidad. *Lexis*, 1–22. http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Cordero, J. (2011). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS*. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Cubero, T. (2017). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos*. [file:///C:/Users/VANESSA/Downloads/MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.pdf](file:///C:/Users/VANESSA/Downloads/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf)
- Dagnino S., J. (2014). Intervalos de confianza. *Revista Chilena de Anestesia*, 43(2), 129–133. <https://doi.org/10.2307/j.ctvvngkg.8>
- Devoto, R. (2018). *La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público APUNTE DOCENTE La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público*. 16. <https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20181123/20181123195329/apunedocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>
- Duque, E. (2005). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición *. *Revista Innovar*, 64–80.
- Gómez, D. (2022, December 6). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

- Gómez, J. (2017). *Philip Crosby: la Filosofía de Cero defectos y los 14 Pasos para conseguirlos*. Laboratorio de Las TI. <https://www.laboratorioti.com/2017/06/26/philip-crosby-la-filosofia-cero-defectos-los-14-pasos-conseguirlos/>
- González, A. (2023). *Plan de calidad*. Emprendepyme. <https://emprendepyme.net/plan-de-calidad.html>
- Gutiérrez, H. (2009). *Calidad Total y Productividad* (Mc Graw-Hill Interamericana Editores (ed.); Tercera). <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hammond, M. (2022, February 15). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hammond, M. (2023). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos)*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. In *McGRAW-HILL* (Vol. 39, Issue 2).
- Hidalgo. (2016). *Control Estadístico de la Calidad*. Grupo Milenio. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-politecnica-de-tulancingo/control-estadistico-de-la-calidad>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). *Boletín Técnico*. www.ecuadorencifras.gob.ec
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s.f.-a). *Calidad de los Servicios Públicos* /. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s.f.-b). *Misión / Visión / Valores* /. Retrieved May 20, 2023, from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/mision-vision-valores/>
- León, C. (2009). “*Planeacion Estrategica Y La Elaboracion De La Estructura Documental Principal De Una Empresa De Ingenieria Y Construccion.*” 1–99.
- Luna, A. R. (2022). CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN CONSULTA EXTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, HOSPITAL BÁSICO ANCÓN, 2022. *Universidad Estatal Península de Santa Elena, 8.5.2017, 2003–*

2005.

- Maggi, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*, 109. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Maldonado Méndez, L., Maldonado Álava, P., Maldonado Méndez, D., & Maldonado Méndez, P. (2022). Percepción de la calidad de los servicios públicos de salud en el sector urbano durante el 2020. *RECIMUNDO*, 10. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1857>
- Ministerio de Salud Publica. (2014). *Estatuto por Procesos del Ministerio de Salud Pública* (Issue 00001034, pp. 1–97).
- Ministerio de Salud Publica. (2015). Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles. *Acuerdo Ministerial 5212*, 1–18.
- Ministerio de Salud Publica. (2021). *Manual de Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud*. StuDocu. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-manabi/bioetica/ac-00031-gestion-de-calidad/38779864>
- Ministerio de Salud Pública. (s.f.). *Misión, Visión, Principios y Valores – Ministerio de Salud Pública*. Retrieved November 10, 2022, from <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision-principios-valores/>
- Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2012). *Estatuto Organico Gestion Organizacional Por Procesos De Hospitales*. 000001034, 339. www.lexis.com.ec
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Norma Técnica De Los Mecanismos De Calificación Del Servicio*. 1–69.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía Metodológica Para La Medición Y Evaluación De La Percepción De La Calidad De Los Servicios Públicos*. 1–26.
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Encuestas-de-Satisfaccion-Anexo-02-1*. <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
- Ministerio del Trabajo. (2020). Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios. *Acuerdo Ministreial MDT-2020-0111*, 0, 1–13. <https://www.trabajo.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2020/08/01-MDT-2020-096-NORMA-TECNICA-PARA-LA-MEJORA-CONTINUA.pdf

Miranda-Cruz, M. B., Tapia-Hermida, L. X. L., Romero-Flores, M. L., Chiriboga-Zamora, P. A., & Fuentes-Gavilán, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>

Montano, J. (2020). *William Edwards Deming: biografía, aportes, obras, frases*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/william-edwards-deming/>

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *¿Cómo define la OMS la salud?* <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Orozco, K., & Aldana, P. (2007). Sistema de Administración de Calidad Total para Empresas de Productos y Servicios en Nicaragua. In *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL MATAGALPA*. <https://repositorio.unan.edu.ni/6398/1/6324.pdf>

Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(1), 571–580.

Paredes, M., Moreno, N., Teran, P., & Salgado, D. (2019). Marketing de Servicios. In *BMC Public Health* (Vol. 5, Issue 1). [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing de servicios.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf)

Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). Introducción a la Ingeniería de la Calidad. *Universidad Nacional de Lomas de Zamora*, 370.

Pérez, J., & Gardey, A. (2018). *Intangible - Qué es, tipos, definición y concepto*. Definicion.De. <https://definicion.de/intangible/>

Pérez, O. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Blog PeopleNext.

- <https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Perrin, P. (2006). Los servicios de salud en el nivel primario. *Comite International Genece*, 1–29.
- Portugal, V. (2017). Diagnóstico empresarial. In *Diagnóstico empresarial*.
<https://doi.org/10.33132/9789585460034>
- Ramírez, A. (2019). *Conoce los principales beneficios de Total Quality Management*. InformaBTL. <https://www.informabtl.com/conoce-los-principales-beneficios-de-total-quality-management/>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Salomoni, J. (2003). El concepto actual de servicio público en la República Argentina. *Revista Documentación Administrativa*, 268, 367–393.
- Sánchez-García, M., & Sánchez-Romero, M. C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, 110–118. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Santos, D. (2023). *Qué es una estrategia y cómo crearla*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia>
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (2017). *Más de 34 600 ciudadanos se benefician con el nuevo Hospital Básico de Yantzaza*. Boletines, Comunicamos, Noticias. <https://www.comunicacion.gob.ec/mas-de-34-600-ciudadanos-se-benefician-con-el-nuevo-hospital-basico-de-yantzaza/>
- Silva, D. da. (2022). *¿Qué hacer cuando un cliente no está satisfecho? [9 CONSEJOS]*. Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/insatisfaccion-del-cliente/>
- Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público. (2020). *Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público*. 7–15.
- Terreros, D. (2021). *TQM: ¿qué es la gestión de calidad total?* HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/gestion-calidad-total>
- Tovar, P. (2020). *Philip Crosby: biografía y aportaciones a la calidad*. Lifeder.

<https://www.lifeder.com/philip-crosby/>

Universidad Nacional de Loja. (s.f.). *Sobre Nosotros*. <https://unl.edu.ec/universidad>

Valarezo, V. (2019). Estudio de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del centro de salud No 2 Hugo Guillermo González de la ciudad de Loja, año 2019. *Universidad Nacional De Loja*, 69. [http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17025/1/TESIS WILSON FERNANDO.pdf](http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17025/1/TESIS_WILSON_FERNANDO.pdf)


Velázquez, A. (s.f.). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/#:~:text=La> satisfacción del cliente interno consiste en medir qué tan, productividad y capacidad de respuesta.

Villa Sánchez, H. V., Cando Zumba, A. del R., Alcoser Cantuña, F. E., & Ramos Morocho, R. A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(4), 55–71. <https://doi.org/10.17993/3comp.2017.060432.55-71>

Zambelli, R. (2021). *Mejora continua: ¿qué es y cómo aplicarla?* Checklist Fácil. <https://blog-es.checklistfacil.com/mejora-continua/#:~:text=La> mejora continua es una búsqueda constante de la perfección, calidad y reducir el desperdicio.

11. Anexos

11.1. Anexo 1 - Ficha de observación.

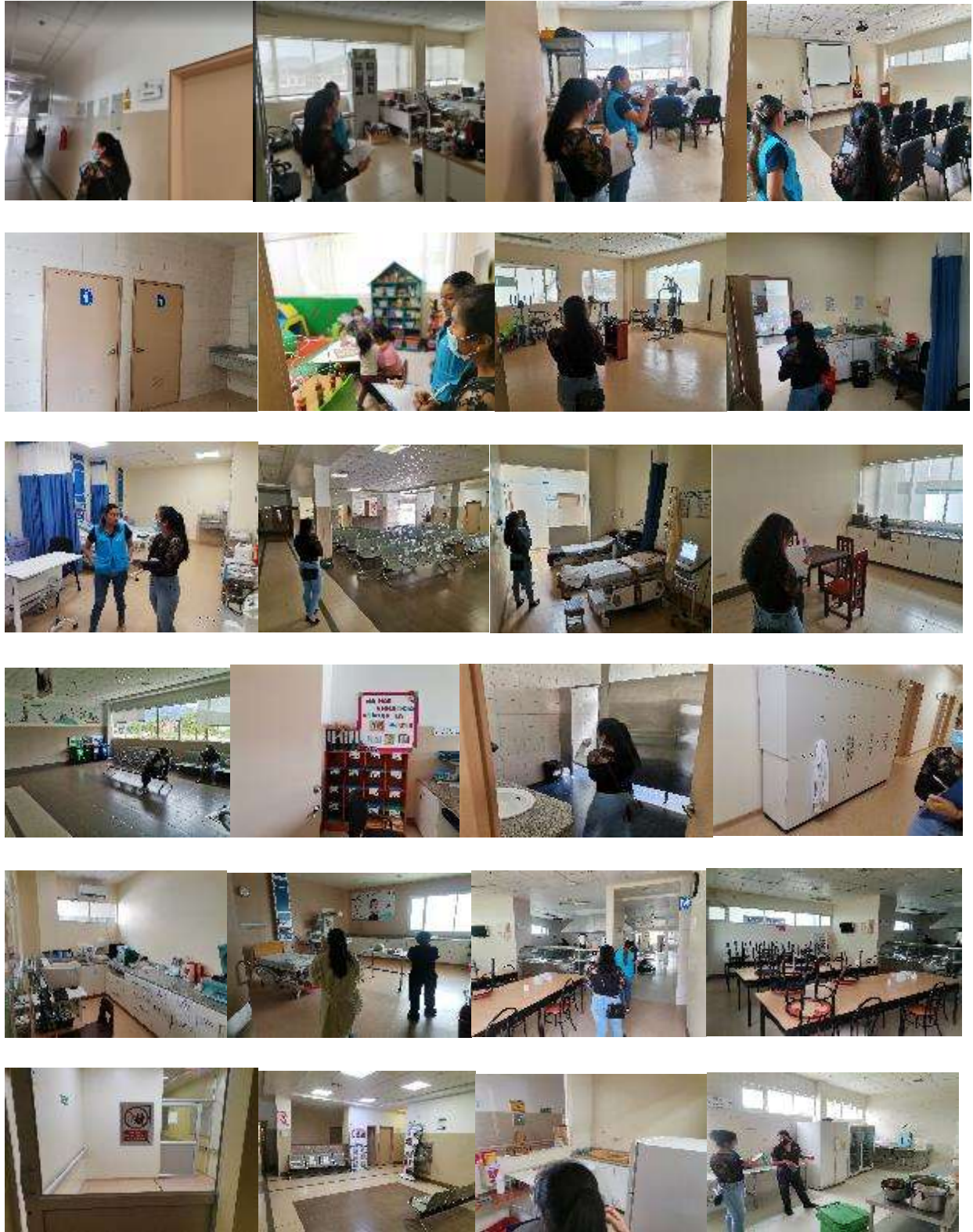
		UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. <u>Ficha de observación.</u>																									
Nombre del investigador:						Institución:												Fecha de la observación:									
Provincia:						Cantón:												Hora de la observación:									
Área o servicio	¿Existe área o servicio?		CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA								EQUIPAMIENTO						CONDICIONES HIGIENICO SANITARIAS - BIOSEGURIDAD								Observaciones		
			Pisos: limpio y en buen estado		Paredes: limpias, en buen estado y pintada.		Puertas y ventanas: limpias y en buen estado		Cielo falso limpio, en buen estado y con color claro		¿Existe suficiente mobiliario?		El mobiliario es cómodo y está en buenas condiciones		Equipo para atención al paciente		El área es limpia y ordenada		El personal que atiende usa equipo de protección personal.		El mobiliario y equipo esta desinfectado		¿Existe suficientes baterías sanitarias y rótuolos para mujer, hombre y persona con discapacidad?			Existe materiales de aso personal en las baterías sanitarias y letrero de lavado de manos.	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Recepción (ventanilla única)																											
Administración	Dirección																										
	Secretaría																										
	Talento humano																										
	Financiero																										
	Gestión de calidad																										
	Archivo																										
	Auditorio																										
	Plamillaje																										
	Gestión de enfermería																										
	Biblioteca																										
Gestión de admisiones																											
Consulta externa	Sala de espera general																										
	Espacio para silla de ruedas																										
	Baños/baterías sanitarias																										
	Consultorio de																										
	Consultorio de traumatología																										

	Consultorio de Medicina General																																					
	Consultorio de Medicina Interna																																					
	Consultorio de pediatría																																					
	Consultorio de Ginecología																																					
	Consultorio de trabajo social																																					
	Consultorio de psicología																																					
	Consultorio de Nutrición																																					
	Consultorio de odontología																																					
	Consultorio de Pediatría																																					
Laboratorio clínico	Recepción e Información																																					
	Sala de espera general																																					
	Baños/baterías sanitarias																																					
	Toma de muestra																																					
Imagen	Recepción de pedidos y entrega de resultados																																					
	Radiografía																																					
	Baños																																					
	Sala de espera																																					
Centro quirúrgico- obstétrico.	Vestidor y baño																																					
	Área de Recuperación																																					
	Área de apoyo y suministros																																					
	Almacenamiento temporal de desechos																																					
	Bodega																																					
Inmunización	Área para el lavado de manos																																					
	Áreas para la administración de vacunas																																					
	Almacenamiento de vacunas que garanticen la cadena de frío																																					


Emergencia	Triage	Niños																						
		Adultos																						
	Consultorio en emergencia																							
	Unidad de Choque (área de observaciones)																							
	Vestidores																							
	Sala de estar																							
Baterías sanitarias																								
Cocina	Preparación																							
	Emplatado																							
Lavandería	Recepción y entrega																							
	Clasificado, lavado y sacado																							
	Planchado																							
Farmacia	Área de recepción de la prescripción y Dispensación de medicamentos y entrega de dispositivos médicos																							
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS Y DESECHOS										Si	No	OBSERVACIONES												
Área para el almacenamiento final de desechos señalizada	Comunes																							
	Reciclables																							
	Sanitarios (biológicos - infecciosos, cortopunzantes, anatomopatológicos)																							
	Farmacéuticos	Peligrosos																						
		No peligrosos																						
	Otros desechos peligrosos																							
INSTALACIONES GENERALES										Si	No	OBSERVACIONES												
Rótulo que señale el tipo y el nombre del establecimiento																								
Accesos	Internos y externos diferenciados																							
	Sin barreras arquitectónicas																							
	Desniveles con rampas																							
	Ascensores de tipo camilleros.																							
Cantidad de camas por servicio	Censables					Internación clínica y/o quirúrgica																		
	No censables					Emergencia																		
Ventilación natural y/o artificial																								

Iluminación natural y/o artificial				
Abastecimiento de agua potable	Directo de la red pública			
	Cisterna			
El tamaño de los letreros y carteles que indican el servicio que se oferta y el número de consultorio es adecuado y visible.				
El ornato o áreas verdes está cuidada y no presenta maleza.				
El ambiente es limpio y acogedor.				
La fachada del hospital está sin grietas, pintada y limpia				
La zona de descanso para el personal de salud es limpia, cómoda y fresca.				
El estacionamiento de la institución es limpio y en buenas condiciones (especificar si es de cemento o de tierra)				
El límite, lindero o cerramiento del hospital está en buenas condiciones (pintado y no esta oxidado).				

11.2. Anexo 1.1 - Fotografías realizadas en la visita a la institución.



11.3. Anexo 2 - Ficha de la entrevista

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	
Entrevista dirigida a un colaborador de planificación y organización del hospital.	
<p>Soy estudiante de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja y me encuentro realizando una investigación académica con el fin de recolectar información para la ejecución de mi trabajo de integración curricular denominado “Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, año 2023”, por lo que le solicito a usted de la manera más comedida dar respuesta a las siguientes interrogantes.</p>	
DATOS PERSONALES.	
Fecha de la entrevista:	21/06/2023
Nombre del entrevistado:	Dra. Karol Micelle Maldonado Jiménez
Edad:	21/06/2023
PREGUNTAS.	
¿Cuál es el cargo que ocupa?	Directora del departamento de gestión de calidad
¿Cuántos años lleva trabajando usted en el área o departamento?	Estoy seis meses
Desde su punto de vista. ¿Cuáles considera que son las fortalezas y las debilidades que tiene la institución?	<p>Como fortalezas de la institución serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contar con un departamento de gestión de calidad hay muchos lugares en los cuales se maneja el departamento solo en sí, sino que se designa a alguien esta designado hacer la tarea mientras hace otras funciones. -Capacitaciones continuas que logramos tener a nivel zonal para saber llevar el tema de gestión de calidad. -El hospital se han implementado estrategias para poder medir la calidad y poder implementar planes de mejora que hagan que los fallos que se encuentran se puedan solventar. Yo estoy seis meses, pero el hospital ha tenido un encargado de gestión de calidad desde que se inició, ósea ya seis años. Es decir, el personal al frente es el que se encarga de ir viendo las estrategias. -Se llevan los planes de gestión de calidad a nivel nacional, por lo que las directrices vienen dadas, viene ya puesto que debemos hacer, como lo vamos hacer, como vamos a medir y como se exponen los resultados. <p>En debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de personal, tenemos muy poco personal para realizar muchas actividades que se deben hacer, entonces, por ejemplo, en mi caso yo estoy en gestión de calidad, pero por ejemplo antes de que yo llegue estaba la jefa de enfermeras haciendo gestión de calidad. Entonces es como que un trabajo de 8 horas tu lo divides 4 horas para uno y 4 para el otro, y se van quedando a medias los trabajos y eso nos pasa con muchas personas. Nos falta bastante personal administrativo y operativo que hace que las dos partes del personal empiece a sobrecargarse tareas que se deben si o si hacer, que no puedo justificar tanto el ministerio decir bueno no tengo o ustedes no me dan la plaza no tengo y no voy hacer el programa o las directrices, entonces eso no importa eso no se justifica y sobrecarga al personal.
¿Usted conoce si la institución evalúa o mide la calidad de los servicios que oferta? En caso de que la respuesta sea afirmativa ¿cada que tiempo se mide la calidad?	<p>Si, se mide la calidad de los servicios diariamente se podría decir, la directriz es que evaluamos al usuario bueno en realidad es el usuario el que nos evalúa a nosotros y nos indica que le pareció la atención recibida aquí en el hospital. Entonces están colocados los códigos QR que están por todo el hospital, están en las principales áreas de emergencia, hospitalización, centro obstétrico, laboratorio, odontología, consulta externa y rehabilitación, están colocados en unas hojitas están colocados los códigos QR y en caso de que no puedan escanear también está el link de la página para que puedan ingresar se tiene descripción y lugar. Anteriormente en un par de años esto se llevaba en el ministerio con hojas entonces por ejemplo alguien le pedía al paciente si le</p>

	<p>puede llenar una encuestita y el paciente la llenaba y eso se hacia manualmente, pero hace 2 años ya tenemos links, es decir ya es digitalizado. La encuesta es anónima y en ellas se evalúa el servicio que se recibe. Medirla como cortes se corta mensualmente, el 29 de cada mes se hace el corte de las encuestas, trimestralmente nos dan el boletín que es un boletín que nos dice bueno en este trimestre este hospital saco tal nota, o tal índice de satisfacción o insatisfacción o quejas o todo lo demás. La medición se podría decir que se la hace diaria, los cortes se los hace mensual y trímétramente.</p>
<p>En cuanto al tema de calidad, para la institución ¿Qué aspecto es más importante o le presta más atención?</p>	<p>Una atención de calidad y la satisfacción del usuario, es decir en cómo se lo atiende al usuario, habrá muchas veces que quizás aquí no podemos solucionar la enfermedad que el usuario tenga o el problema que el usuario tenga, pero lo que importa es que el usuario sea atendido cordialmente que este satisfecho con la atención que se da, que debe ser cordial y de calidad, con calidad y calidez se podría decir.</p>
<p>El responsable de medir la calidad de un servicio ¿Socializa los resultados obtenidos? En caso de que la respuesta sea afirmativa ¿La socialización es para todo el personal médico o solo para la gerencia? O ¿A quiénes se les socializa los resultados?</p>	<p>Los resultados me llegan a mi primero, una vez que hago los cortes saco la información y la socializamos con dirección, después de dirección se hace una socialización con todos los lideres. Pero generalmente se hace una socialización con todos los lideres de cada departamento porque como tenemos el personal que es muy operativo, es difícil reunir a todos los 230 que trabajan en el hospital y pico de personas y decirles esto es lo que obtuvimos. Entonces se socializa a los lideres y estos los empiezan a socializar con las personas que están a su cargo.</p>
<p>Cuando un usuario hace uso de un servicio ¿Cómo cree que se sienten?</p>	<p>Hasta ahora las calificaciones que hemos obtenido nos indican que los usuarios están satisfechos. No hemos tenido una calificación menos de 80 sino me equivoco en la cual nos empiezan a pedir ciclos de mejora porque el paciente no se está yendo satisfecho del hospital. Hasta el momento no hemos tenido que hacer eso, lo cual me hace asumir que están satisfechos con el servicio recibido.</p>
<p>¿Cuáles considera que son los principales inconvenientes o problemas que le impiden a la institución alcanzar el mayor estándar de calidad que se pudiera obtener?</p>	<p>La falta de personal nuevamente, la falta de personal hace que mis turnos se retrasen, hace que el paciente tenga un tiempo de espera más alto, hace que los procesos de compras públicas no se finalicen a tiempo lo cual hace que los insumos y los medicamentos que el paciente necesite no estén en el hospital listos para que ellos puedan recibir y se tengan que esperar tiempos o meses para poder adquirir un nuevo medicamento que el paciente por ejemplo necesita y eso obviamente va a generar insatisfacción en el paciente porque les toca comprar o adquirir los medicamentos por ejemplo. Entonces todo esto, el rato que uno hace un análisis a profundidad le da seguimiento se deriva la falta de personal.</p>
<p>En la institución ¿Qué tipos de herramientas o mecanismo se utilizan para conocer los reclamos o inconvenientes de los usuarios?</p>	<p>Haber tenemos uno que es el oficial en el cual es por medio del Call center ponen una queja o denuncia en la cual piden los datos de quien está haciendo la queja, los datos del paciente por si no es el mismo paciente, el día y el área en donde sucedió la existencia de insatisfacción y que fue lo que sucedió y eso se notifica mediante Quipux a dirección, dirección me lo asigna a mí y yo tengo un plazo de 48 horas para dar contestación. Entonces en ese momento me toca a mi hacer la auditoria de la atención, entonces empiezo hacer entrevistas a todos los que estaban involucrados en la atención con ese paciente durante ese día y también analizo la historia clínica y veo cual fue el error y si hubo error. He tenido por ejemplo en este ano dos en los cuales no hubo error en realidad de los médicos ni de las enfermeras, pero si hubo una falta de información del paciente que mintió o dio datos erróneos para poder poner la denuncia</p>
<p>¿Han existido reclamos o quejas de usuarios por un mal servicio? ¿Con qué frecuencia existen dichos reclamos?</p>	<p>Este ano he tenido en la plataforma dos casos y verbalmente he tenido por ejemplo de que suben aquí y me dicen Doc. miré yo vine a la consulta y no me atienden pronto, me estoy atrasando y la la la, si he tenido uno al mes, pero son problemas mínimos en realidad que se tratan de cuestiones de esperar unos 10 minutos de esperar a que el especialista salga de cirugía o a que quieran un turno</p>

	y no hay turno porque está lleno y cosas así pero más de mala atención y mala práctica no.
En caso de que un usuario presente una queja sobre un mal servicio ¿qué hace la institución para corregir ese problema?	Dirección recibe la queja, dirección me designa a mi para dar contestación. Entonces en ese momento me toca a mi hacer la auditoria de la atención, entonces empiezo hacer entrevistas a todos los que estaban involucrados en la atención con ese paciente durante ese día y también analizo la historia clínica y veo cual fue el error y si hubo error. He tenido por ejemplo en este año dos en los cuales no hubo error en realidad de los médicos ni de las enfermeras, pero si hubo una falta de información del paciente que mintió o dio datos erróneos para poder poner la denuncia
Desde su punto de vista, ¿Cómo considera que se puede mejorar la calidad de un servicio?	La calidad en el servicio se mejora primero empoderándose del servicio, necesito que el personal se empodere del servicio que adquiera un punto de vista de cómo yo quisiera que me traten si yo fuera el paciente porque esa es la parte más complicada a veces del personal de salud se olvidan de, nos automatizamos y nos olvidamos de que también podemos llegar a ser pacientes, entonces ese es un punto principal. El segundo es que me aumenten el personal para todas las áreas, llega un punto en el que yo puedo entregar todo de mí, me gusta trabajar bien y me gusta hacer bien las cosas, pero llega un punto en el cual me voy a quemar, voy a tener un burnout y voy a decir no doy más y por más que yo quiera hacer bien mi trabajo ya no puedo con la sobrecarga que a veces tengo y no hablo necesariamente de pacientes sino de las otras responsabilidades que le menciono. Entonces por ejemplo yo le cargo a persona x que hace turnos que me lleve matrices de epidemiología porque no me dan personal o a otros que me lleve matrices de estadística porque no me dan personal para estadística, entonces eso hace que el personal a la larga empiece a fallar o a dar fallos

Nota. Encuesta aplicada a la directora del departamento de gestión de calidad del HBY.

11.4. Anexo 2.1 - Imágenes de la entrevista



11.5. Anexo 3 - Formato de encuesta.

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA																					
<p>Encuesta o cuestionario dirigida a los usuarios de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza de la Provincia de Zamora Chinchipe.</p>																						
<p>Soy estudiante de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja y me encuentro realizando una investigación académica con el fin de recolectar información para la ejecución de mi trabajo de integración curricular denominado “Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza, año 2023” por lo que le solicito a usted de la manera más comedida dar respuesta a las siguientes interrogantes.</p>																						
PREGUNTAS PERSONALES.																						
<p>Genero:</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino</p>	<p>Edad:</p> <p><input type="checkbox"/> 15 a 28 años <input type="checkbox"/> 29 a 42 años <input type="checkbox"/> 43 a 56 años <input type="checkbox"/> 57 a 69 años</p>																					
<p>Fecha:</p>																						
SERVICIOS:																						
<p>¿Cuál de los siguientes servicios utilizó?</p>																						
Servicios.																						
<p>a. Ginecología</p> <p>b. Medicina interna</p> <p>c. Pediatría</p> <p>d. Cirugía</p> <p>e. Traumatología</p> <p>f. Odontopediatría</p> <p>g. Nutrición</p> <p>h. Psicología</p> <p>i. Trabajo social</p> <p>j. Psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal</p> <p>k. Unidad de Atención Integral a PVS</p> <p>l. Terapia Física y Rehabilitación</p> <p>m. Terapia respiratoria</p> <p>n. Pruebas hematológicas, hemostasia, serologías químicas sanguíneas, inmunológicas</p> <p>o. Pruebas rápidas covid-19, hormonas, uroanálisis, coproanálisis, secreción vaginal, microbiología</p> <p>p. Pruebas pre transfuncionales</p> <p>q. Radiografías</p> <p>r. Gineco-obstetricia</p> <p>s. Cirugía general y laparoscópica</p> <p>t. Hospitalización: vacunas BCG-HB a recién nacidos</p> <p>u. Emergencia: pediatría, ginecoobstetricia-medicina interna-cirugía traumatología y área covid-19</p> <p>v. Farmacia</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 300px;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> </table>																					
<p>¿Con que frecuencia utiliza el servicio?</p> <p><input type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/> Semanal</p> <p><input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual</p> <p><input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual</p>																						
<p>Desde su punto de vista, ¿Qué característica es más importante al momento de recibir un servicio? Considere un rango del 1 al 5, siendo 1 más importante y 5 menos importante.</p>																						
<p>✓ Infraestructura del establecimiento (condiciones del hospital)</p> <p>✓ Equipamiento y materiales (buen funcionamiento de los equipos médicos y tecnológicos)</p> <p>✓ Tramitología (tiempo de espera o tiempo en el que se le otorga la cita)</p> <p>✓ Personal de contacto (el conocimiento o la forma en el que le atendió el profesional)</p> <p>✓ Tecnología de contacto (el uso de dispositivos y herramientas tecnológicas empleadas)</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"> </td></tr> </table>																					

Considerando una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, califique lo siguiente:

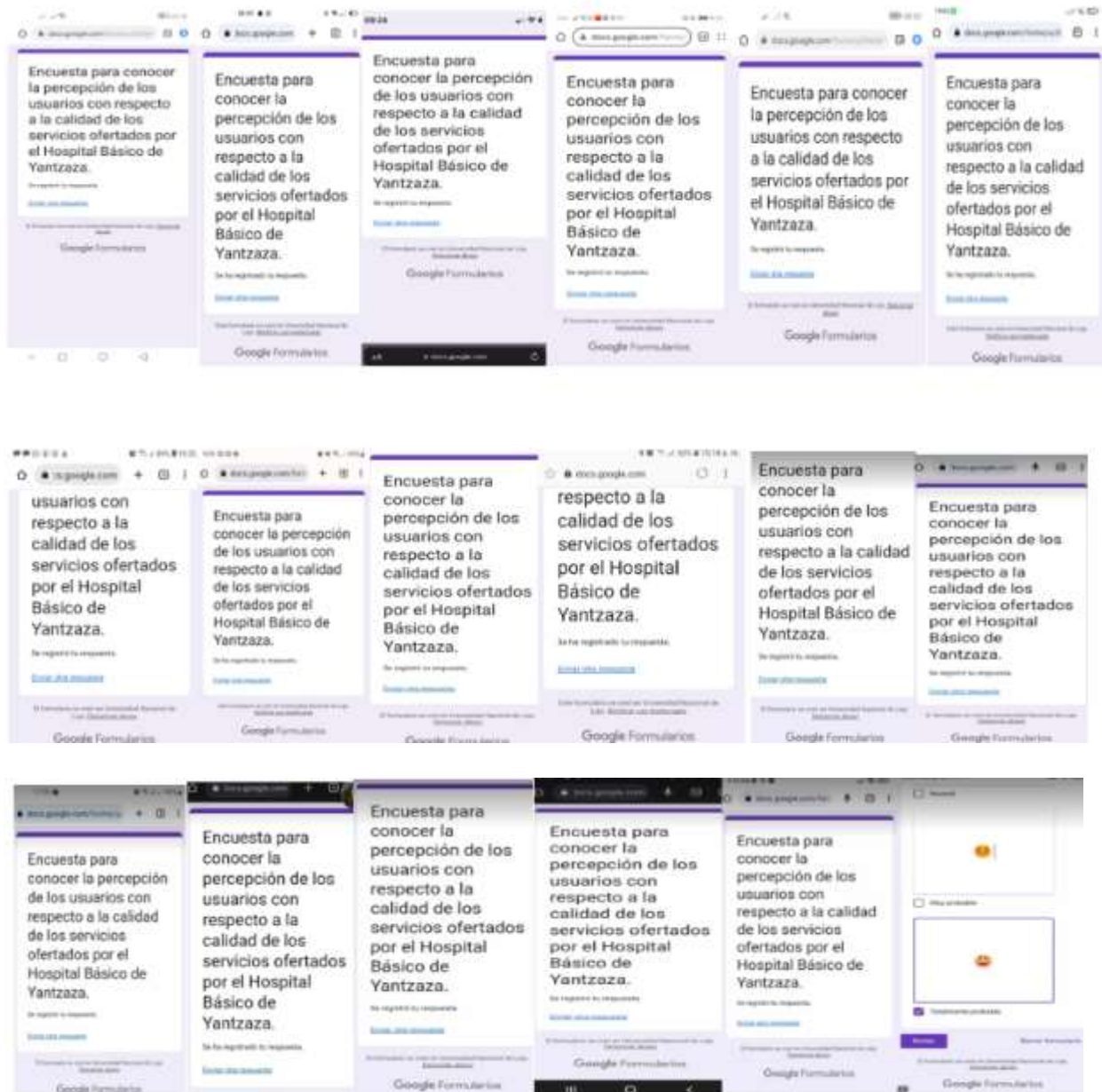
Aspecto considerado	Totalmente en desacuerdo (1) 	En desacuerdo (2) 	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) 	De acuerdo (4) 	Totalmente de acuerdo (5) 
INFRAESTRUCTURA					
Las paredes, puertas, techos y pisos del hospital se encuentran en buen estado.					
El hospital posee un correcto orden y limpieza de sus instalaciones					
Las áreas verdes o el jardín de la institución poseen un buen mantenimiento.					
Los letreros y la numeración de los consultorios tienen un tamaño apropiado.					
La institución tiene una buena iluminación y una temperatura adecuada					
El ingreso al hospital y a los respectivos consultorios es de fácil acceso y seguro					
La cantidad y la capacidad del hospital es adecuada y suficiente para atender a todos los usuarios.					
EQUIPAMIENTO Y MATERIALES					
Los equipos de cómputo tienen apariencia moderna y de estar en buenas condiciones.					
Las baterías sanitarias son limpias y se están en buen estado.					
El equipamiento que tienen los consultorios del hospital es apropiado para brindar una buena atención.					
Las sillas son cómodas y están en perfecto estado.					
El equipamiento que poseen los departamentos u oficinas son cómodos y suficientes para atender al usuario.					
La cantidad y tipos de medicamentos que proporciona el hospital son suficientes y apropiados para garantizar la salud del paciente (usuarios requiere o necesita)					
El equipamiento de las habitaciones es apropiado y están en excelentes condiciones.					
PERSONAL DE CONTACTO.					
El profesional médico y el personal administrativo (recepcionista, secretaria y guardia) pose una apariencia pulcra.					
El trato del personal administrativo (recepcionista, secretaria y/o guardia) fue bueno y cordial hacia a mi.					
El trato del profesional, médico o enfermera/o, fue cordial atento conmigo.					
El lenguaje que emplea el personal administrativo y médico es claro y emplea términos de fácil comprensión.					
El personal médico fue empático y se preocupó por resolver mi molestia o enfermedad.					
La solución o respuesta que recibió a mi enfermedad o molestia fue apropiada y oportuna.					
TRAMITOLOGÍA					
La información acerca de un trámite o requisito para acceder a un servicio es de fácil acceso y clara.					
Los trámites administrativos y el agendamiento de turnos son sencillos y rápidos.					
El horario y la fecha en el que se le asigno su turno fue apropiado y oportuno.					
El tiempo de espera para recibir la atención del servicio solicitado fue adecuado y no excedió los 10 minutos.					
Los trámites para acceder a los medicamentos que proporciona el hospital son sencillos y fáciles.					
TECNOLOGÍA DE CONTACTO.					
Los canales para el agendamiento de turnos (llamadas telefónicas, páginas web y redes sociales: Messenger y WhatsApp) son de fácil acceso y emplean procedimientos simples.					
El contacto que el hospital posee con sus usuarios continuo.					

Los medios para el seguimiento que emplea la institución sobre el padecimiento o enfermedad del usuario son sencillos de utilizar.					
La información de carácter preventivo sobre agendamientos de cualquier tipo que proporciona la institución es adecuada y oportuna.					
El uso de las redes sociales para la difusión de la información es apropiado y sus publicaciones son constantes y de fácil comprensión.					
Los mecanismos que emplea la institución para recolectar opiniones o comentarios sobre el servicio recibido son simples y fáciles de utilizar					
Basado en su experiencia en el servicio proporcionado por el hospital ¿Qué probabilidad existe que lo recomiende a un familiar, amigo/a o vecino/a?					
Nada probable 🙄	Poco probable 😏	Neutral 😐	Muy probable 😊	Totalmente probable 😄	

11.6. Anexo 3.1 - Imágenes de encuestas asistidas



11.7. Anexo 3.2 - Imágenes de encuestas en línea



11.8. Anexo 4 – Datos empleados para el cálculo del Alpha de Cronbach

# de personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5		
2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	2	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	
3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	1	4	
6	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	
7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2
9	2	5	5	5	4	5	2	4	5	3	2	4	1	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	
10	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	1	3	5	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	1	3	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	2	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	3	2	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	
15	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	4	4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5		
16	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	2	3		
17	5	5	5	5	5	5	1	4	5	2	5	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	
18	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	2	3	
19	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	1	3	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
20	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	1	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
22	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	1	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
23	1	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	
24	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	2	4	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
25	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4		
27	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	1	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1	2	
29	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5		

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
31	5	5	1	5	5	1	3	1	5	3	1	3	3	1	5	1	1	1	3	3	5	3	3	1	3	5	1	1	5	3	5	5	5				
32	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
34	2	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	1	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3			
35	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5			
36	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	5	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2				
37	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3			
38	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5			
39	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	1	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5			
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5			
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	4	4			
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
43	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5			
44	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4			
45	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4			
46	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
47	2	5	2	2	1	4	3	5	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4		
48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5		
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1		
50	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4		
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
52	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	1	1	1	1	3	2	2	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	
55	5	3	3	2	2	2	5	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
56	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
57	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
58	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
59	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
62	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
63	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

64	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	5	5	5	3	5	5	4	1	5	5	5	3	1	5	3	1	5	2	1	5	5	4	5	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	1	1	3	4	4	4	4	5	4	4	3	1	4	1	3	3	3	3		
69	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	4	3	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3		
72	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
77	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	
79	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	
81	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	1	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
83	2	4	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
84	3	4	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	
85	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	
87	2	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	1	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	3	1	2	2	1	3	3	3		
88	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	1	1	1	2	2	4	4	4	5	4	4	3	1	3	3	3	3	2	2	2	
93	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	1	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
94	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	
95	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	5	5	
96	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

98	2	2	1	3	3	3	2	2	4	5	4	5	3	3	3	1	2	1	1	4	2	4	5	5	5	1	2	2	3	1	1	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
101	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
102	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	
103	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	
104	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
105	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
106	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	
108	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
110	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
111	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	
115	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	
116	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
117	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	
118	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
119	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3
120	2	5	3	5	5	5	1	3	3	1	1	3	1	1	3	4	4	1	1	3	5	5	5	5	4	1	2	1	3	3	1	
121	1	2	4	2	1	2	4	1	2	3	3	2	4	3	2	2	1	4	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
123	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
124	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	3	5	3	2	3	3	3	
125	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	2	1	2	2	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	1	2	
127	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
130	3	2	3	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
131	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

132	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	3	4	5	5	1	4	5	5	
133	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	4	
134	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	
135	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	
136	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
137	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	1	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	5
141	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
142	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
144	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	1	3	2	2	2	5	4	4	3	4	4	2	4	2	1	3	2	3	4
145	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4
146	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
147	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	
150	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
151	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	
152	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
153	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
154	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
155	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	
156	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	
157	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
159	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
160	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
161	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
162	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
163	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	4	5	5	3	2	2	3	3	4	5	3	3	4	3	2	
164	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
165	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	

166	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4		
167	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4		
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
169	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	
170	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	
171	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	2	3	
174	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
176	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
178	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	
179	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
180	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	4	3	1	1	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
183	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
184	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
186	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	1	2	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
187	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
188	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
189	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
191	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
192	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
193	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
195	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	
198	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
199	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	

200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	
201	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	
202	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
204	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
207	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	1	3	4	4	3	5		
208	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
209	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4		
210	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4		
211	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3		
212	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	
213	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3		
214	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	
215	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	
216	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
217	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
218	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
219	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
220	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
221	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
222	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
223	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
224	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
225	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
227	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
228	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	
229	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
230	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
232	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
233	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

234	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
238	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	
239	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	2	4	5	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	4	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
242	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
244	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
245	2	4	5	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	4	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
247	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	
248	2	4	5	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	4	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	
249	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
250	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
252	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
253	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	2	4	5	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	4	
256	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
257	2	4	5	4	4	4	4	1	2	3	1	2	2	2	4	5	4	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	4	4	3	4	
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	
259	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
260	2	4	5	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	4	5	4	4	1	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
262	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
264	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
265	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
266	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3

268	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	
272	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
273	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	
274	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
275	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
276	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
277	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
280	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
283	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	
284	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
286	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	
287	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	
288	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
289	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	

11.9. Anexo 5 - Oficio presentado en la institución.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Yantzaza, 12 de mayo del 2023.

Señor Doctor,

Danny Valle.

Director del Hospital Básico de Yantzaza.



De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en sus labores asignadas.

Yo, Eva Jamilex López Aguilar, portadora de la cedula No. 1900817543, estudiante de octavo ciclo de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja; institución en la cual actualmente me encuentro proponiendo, como Trabajo de Integración Curricular, una investigación denominada "Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023", con miras a optar el grado de Licenciada en Administración Pública.

Me permito dirigirme a usted muy respetuosamente con la finalidad de solicitarle información sobre los planes institucionales vigentes que existan en el establecimiento (plan estratégico institucional); así mismo solicito su gentil colaboración accediendo a una breve entrevista con su persona o con el colaborador que tenga conocimiento general sobre la planificación y organización del hospital.

Finalmente espero poder contar su autorización para la realización de un levantamiento de información mediante encuestas directas a los usuarios que reciben los servicios de salud que brinda la institución en el mes de junio; no está demás informar que los datos recabados serán únicamente empleados con fines académicos. Como constancia de esto, mi director de investigación, Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez M.Sc., firma también la presente petición.

Con la seguridad de contar con su favorable aceptación, le anticipo mi sincero agradecimiento.

f:

Eva Jamilex López Aguilar
Celular: 0991036270
Correo: eva.lopez@unl.edu.ec

1900817543

f:

Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez M.Sc.
Celular: 0985262120
Correo: jorge.calle@unl.edu.ec

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072 - 54 7929
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",
Casilla letra "S", Sector La Argelia - Loja - Ecuador

11.10. Anexo 6 - Certificado de la traducción del resumen a inglés

Lic. Andrea Sthefanía Carrión Mgs

0984079037

andrea.s.carrion@unl.edu.ec

Loja-Ecuador

Loja, 24 de enero del 2024.

La suscrita, Andrea Sthefanía Carrión Fernández, Mgs, **DOCENTE EDUCACIÓN SUPERIOR** (registro de la SENESCYT número: 1008-12-1124463), **ÁREA DE INGLÉS-UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**, a petición de la parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA:

Que la traducción del resumen del documento adjunto, solicitado por la señorita: **Eva Jamilex López Aguilar** con cédula de ciudadanía No. **1900817543**, cuyo tema de investigación se titula: *"Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios que oferta el Hospital Básico de Yantzaza del cantón Yantzaza, año 2023."* ha sido realizado y aprobado por mi persona, Andrea Sthefanía Carrión Fernández, Mgs. Docente de Educación Superior en la enseñanza del inglés.

El apartado del Abstract es una traducción textual del Resumen aprobado en español.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

**ANDREA
STHEFANIA
CARRION
FERNANDEZ**

Firmado digitalmente
por ANDREA STHEFANIA
CARRION FERNANDEZ
Fecha: 2024.01.24
10:38:43 -06'00'

Andrea Sthefanía Carrión Fernández. Mgs.

English Professor