

*UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ÁREA DE LA SALUD HUMANA  
CARRERA DE ENFERMERÍA*

*TÍTULO*

*CALIDAD DE ATENCIÓN QUE  
BRINDA EL EQUIPO DE SALUD A  
LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE  
MOTUPE*

Tesis previa a la obtención del  
Título de Licenciada en  
Enfermería

*AUTORA:*

*María Fernanda Merchán Chunchó*

*DIRECTOR DE TESIS*

*Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez Mg.*

*Loja - Ecuador*

*2015*



## CERTIFICACIÓN

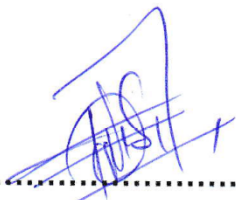
Dr. Oscar Sarango Peláez Mg.

### CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL EQUIPO DE SALUD A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOTUPE**, autoría de la Srta. María Fernanda Merchán Chuncho, ha sido desarrollada, corregida y orientada bajo mi dirección, por lo tanto faculto a la autora para su presentación, disertación y defensa.

Loja 27 de octubre del 2015

Muy atentamente,



.....  
**Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez Mg.**

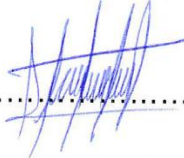
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, María Fernanda Merchán Chuncho declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

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

Autora: María Fernanda Merchán Chuncho

Firma:  .....

Cédula: 1104262900

Fecha: 27 de octubre del 2015


## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo María Fernanda Merchán Chuncho declaro ser autora de la tesis titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL EQUIPO DE SALUD A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOTUPE”**, como requisito para cotar al grado de Licenciada en Enfermería, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintisiete días del mes de octubre del dos mil quince, firma la autora.

Firma: .....

Autora: María Fernanda Merchán Chuncho

Cédula: 1104262900

Dirección: Motupe                      Correo electrónico: mafermerchan2010@hotmail.com

Celular: 0967902636

### DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Oscar Sarango

Tribunal de grado: PRESIDENTA: Lic. Rosa María Araujo Álvarez

VOCAL: Lic. Dolores Esperanza Auquilla Ortega Mg. Sc.

VOCAL: Lic. Anita Rocío Granda Sarango Mg. Sc.

## DEDICATORIA

Especialmente dedico este trabajo a Dios y a la Virgen Santísima del Cisne por ser mi guía espiritual quien siempre ha guiado mi camino del bien y el éxito, por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo en cada paso que doy y por haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres Javier y Zoila por darme la vida, por entregarme su amor, comprensión y esfuerzo, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y culminar esta etapa profesional, por el apoyo que me brindaron durante todos estos años, porque sin su sacrificio no sería lo que hoy soy.

A mi hermana Michelle por ser mi apoyo incondicional, que siempre has estado ahí apoyándome día a día en mi superación personal.

A mis amigos, por saber soportar cada una de mis locuras, por escucharme, y apoyarme siempre que lo necesite, por ofrecerme siempre esa mano amiga, espero siempre sean mis amigos los extrañare mucho les deseo lo mejor, éxitos y que Dios los cuide.

*María Fernanda Merchán Chuncho*

## AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por mantenerme en este mundo y por las bendiciones brindadas durante el lapso de mi vida, y en el desarrollo de la presente tesis.

A la Universidad Nacional de Loja, Área de la Salud Humana y Carrera de Enfermería, por crear en mi un profesional con formación ética, científica y técnica, abierta a todas las corrientes del pensamiento e interacción con la comunidad.

Además agradezco a cada una de las y los docentes de mi carrera quienes fueron los pilares fundamentales en la formación profesional durante los años de estudio, especialmente al Doctor Oscar Sarango quien fue mi Director, por saber guiarme durante todo el proceso de este trabajo.

Son numerosas a las personas que debo agradecerles por ayudarme y porque estuvieron presentes durante mi formación universitaria y en el logro de mi carrera, es demasiado poco, el decir gracias, pero en el fondo de mi ser eternamente les estaré agradecida.

*María Fernanda Merchán Chuncho*

## **1. TÍTULO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL EQUIPO DE SALUD A  
LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE  
MOTUPE**

## **2. RESUMEN**

La calidad de atención médica en los usuarios es de gran importancia, permite tener un usuario satisfecho y con sus expectativas cumplidas. Hace 30 años, la atención primaria de salud se presentó como un conjunto de valores y principios, hoy en día, los sistemas de salud, no alcanzan los objetivos propuestos, aunque se han realizado notables progresos para mejorarla.

El presente estudio es de tipo descriptivo, prospectivo y de campo, donde se aplicó encuestas formuladas con preguntas dirigidas a determinar la calidad de atención que brinda el equipo de salud. El universo estuvo conformado por los usuarios que acudieron al Hospital Universitario de Motupe y la muestra fue constituida por 150 personas que fueron atendidas por consulta externa.

Entre los datos obtenidos se pudo evidenciar que el 87,33% de los usuarios tienen conocimientos sobre los horarios de atención, información que les fue brindada por los integrantes del equipo de salud, el 98,67% manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta, el 77,33% de los usuarios señalan que tanto el espacio físico como los consultorios siempre mantienen un ambiente limpio y ventilado.

Los resultados fueron socializados con los integrantes del equipo de salud, con la finalidad de dar a conocer la opinión y las recomendaciones dadas por los usuarios.

### **PALABRA CLAVE**

Calidad de atención



## **SUMMARY**

The quality of medical care is so important for people, because it allows to have one pleased person and with his/her expectations reached. 30 years ago, Primary Care Health presented a set of values and principles, actually, health`s systems, do not achieve the goals purposed, though it has made significant progress to improve.

The present work is a descriptive, prospective and field research, where were applied some surveys with questions focus on determining the quality of care which it offers the health staff. The whole population was made up by the informants who attended to the Hospital Universitario de Motupe and the sample was organized by 150 people who were attended by external consultation.

According to the gotten results, the researcher can provide that the majority of the informants (87.33%), have knowledge about the care schedule of this health center, information which was offered by the health staff, according to wait time. Most of people (98,67%), expressed that they receive information by the health staff about the treatments and cares after of the consultation, the majority of informants (77,33%), pointed out that the physical space as the consulting rooms maintain a clean and ventilated environment.

The gotten results were socialized with all the health staff, with the purpose to make known the opinion and recommendations given by them.

### **KEY WORD**

The quality of care

### 3. INTRODUCCIÓN

Calidad de atención de Salud es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios.<sup>1</sup>

Hace 30 años, la atención primaria de salud se presentó como un conjunto de valores, principios y enfoques destinados a mejorar el grado de salud de las poblaciones desfavorecidas. En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios.<sup>2</sup>

El objetivo de la investigación fue determinar la calidad de la atención que brinda el equipo de salud a los usuarios que asisten al Hospital Universitario de Motupe, aportando información que es percibida por los usuarios, y teniendo en cuenta los aspectos considerados deficientes por ellos, esto permite tener un claro panorama de utilidad para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que mejoren en la prestación de los servicios, para construir un estándar que permita ofrecer un nivel de profesionalismo en la entrega del servicio.

La metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo y de campo, donde se aplicó encuestas formuladas con preguntas dirigidas a determinar la calidad de atención que los usuarios reciben por parte del equipo de salud. Luego de la tabulación y análisis de los datos obtenidos se pudo evidenciar que la mayoría de los usuarios tienen conocimientos sobre los horarios de atención, información que les fue brindada por los integrantes del

---

<sup>1</sup> Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud: disponible en: <http://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/26000/943/1/T-ULEAM-12-0010.pdf> (10-01-2015)

<sup>2</sup> Informe sobre la salud en el mundo, disponible en: <http://www.who.int/whr/2008/summary/es/> (20-01-2015)

equipo de salud, además refieren que si son atendidos a la hora fijada en la cita por el personal de salud, los usuarios encuestados manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta.

Toda la información obtenida se encuentra expresada en gráficos con su respectivo análisis, el cual permitió realizar las conclusiones en relación a los objetivos planteados y con la información encontrada se plantearon las recomendaciones.

Los resultados de nuestra investigación fueron socializados con los integrantes del equipo de salud del Hospital Universitario de Motupe con la finalidad de dar a conocer la calidad de la atención que existe en esta unidad de salud y la opinión de los usuarios.

## 4. REVISIÓN DE LITERATURA

### 1. CALIDAD

La calidad es un conjunto de características de los productos o servicios terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima que se pueda catalogar como de alta calidad, teniendo en cuenta todos los factores, conocimientos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

La calidad es una forma de pensamiento, donde la excelencia maneja las decisiones y actividades de todos y cada uno de los integrantes de la organización, incluido la Dirección, que debe formular la política de calidad del centro y constituirse en impulsora del cambio.<sup>3</sup>

#### 1.1. Enfoques de la calidad

Se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control del suministro de cuidados oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos de la institución.<sup>4</sup>

##### a) Enfoque basado en el usuario

Las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto, deberían garantizar la atención integral de salud gratuita y oportuna para los usuarios en cada ciclo de vida, enfatizando en la calidad, calidez y equidad de los servicios de salud.

Conocer las expectativas de los clientes, diseñar, presentar los servicios de acuerdo con ellas y mantenerlos informados son claves para dar un servicio de calidad.

---

<sup>3</sup>Conceptos generales de calidad: Disponible en:  
[http://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/TEMA\\_1.pdf](http://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf) (15-01-2015)

<sup>4</sup>A. Ortiz, Enfoque de calidad en los cuidados de salud, publicado el 29 de Abril del 2011, disponible en;  
<http://www.serviciodesaludnuble.cl/recursos/capacitacion/EUAngelicaOrtiz.pdf> (20-01-2015)

## b) Enfoque basado en el producto

La calidad es función de una variable específica y medible que consiste en fomentar entornos saludables, promoviendo prácticas de vida saludable en la población y manteniendo estricta vigilancia de los productos de consumo humano.

En los servicios sanitarios, la calidad del producto también es denominada calidad técnica, que tiene que ver con la realización de las actividades sanitarias más aceptadas.

## **2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

La calidad de atención en salud es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los usuarios componen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio.

Según la OMS: La atención de alta calidad, es aquella que identifica las necesidades de salud (Educación, prevención, curación y de mantenimiento), de los individuos o de la población, que destina los recursos humanos y otros, de forma oportuna y efectiva.<sup>5</sup>

### **2.1. Objetivos de la calidad de atención**

- Despertar la iniciativa, la innovación y creatividad para la mejora en la atención.
- Fomentar una relación más humana entre los profesionales de salud y sus usuarios.

---

<sup>5</sup> L. Maciá; Gestión Clínica; Editorial ELSEVIER; 2014; pág.53-54

- Promover que en las unidades de salud se establezcan procesos de mejora continua y sostenibles, que contribuyan a crear una cultura de calidad con calidez en la atención de salud

## 2.2. Principios

- **Respeto:** Es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa.
- **Vocación de servicio:** Es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o satisfacer una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.
- **Compromiso:** Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.
- **Integridad:** Los servicios deben brindarse con enfoque holístico, orientado a la atención de las personas, riesgos y condiciones que afecta la salud, incluye acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación dirigido a los individuos.
- **Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde. Significa cumplir con las obligaciones para exigir los derechos que nos corresponden, exigir y colaborar para que las leyes se cumplan, defender la libertad para decir lo que uno piensa y quiere respetando a los demás.

## 2.3. Dimensiones de la calidad asistencial

Son los atributos o componentes de la calidad.

### a) Accesibilidad

La mejora en el acceso a la atención sanitaria es una de las principales demandas de los pacientes y de la población en general. El acceso se traduce en el uso adecuado y a tiempo de los servicios sanitarios para alcanzar los mejores resultados de salud. Un sistema sanitario de alto valor ofrece a la

población diferentes vías de acceso al sistema sanitario y a los servicios de salud; y ha de ofrecer garantías de respuesta en la atención, sin más criterios que el de la necesidad en salud.

### **Indicadores**

- Satisfacción con la comunidad
- Facilidad para conseguir cita para consulta de atención primaria y consultas externas hospitalarias.
- Tiempo de espera.
- Gasto en salud de los hogares en relación al gasto sanitario público

### **b) Eficiencia**

El sector sanitario es un sector generador de riqueza y bienestar. Como ejemplo de ello se puede señalar, entre otros aspectos, el efecto dinamizador que tienen los centros sanitarios sobre la economía local y regional; los costes directos e indirectos que se evitan a la sociedad por la eficacia en salud de las medidas de prevención y promoción impulsadas, de los tratamientos aplicados y de las nuevas técnicas incorporadas; o la protección financiera que los sistemas sanitarios públicos ofrecen a los ciudadanos frente a los costes - elevados- que se derivan de una mala salud o de la enfermedad.

Un sistema sanitario eficiente y de alto valor tiene como objetivo maximizar la calidad de la atención y los resultados obtenidos con los recursos disponibles, garantizando al mismo tiempo que las inversiones adicionales proporcionen un valor adicional neto con el tiempo. Asegurar el valor de los recursos significa utilizarlos de la manera más eficiente y efectiva posible, vinculando el concepto de calidad científico-técnica, al concepto de eficiencia y de sostenibilidad como una perspectiva esencial en la organización sanitaria y en la práctica profesional.

### **c) Trato al paciente**

Se refiere a la acción y efecto de tratar. Tiene diversas acepciones, como el proceder con una persona o la relación con un individuo. Es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas, involucra el respeto a la privacidad e intimidad de las personas y el ser tratados cordialmente por todo el personal –médico y no- del sistema

Son aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del personal de enfermería. El trato digno debe de seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo.

#### **Indicadores**

- Satisfacción con el trato recibido por parte de los miembros de un equipo de salud
- Trato al paciente por su nombre
- Se interesa porque su estancia sea agradable.

### **d) Información**

La información es vital para todas las actividades de la vida diaria de las personas.

#### **Indicadores**

- Información brindada por el medico
- Información brindada por la enfermera

### **e) Percepción del usuario**

La percepción que el paciente y la población tienen sobre los servicios sanitarios públicos puede evaluarse desde diversas perspectivas, pudiendo contemplarse en



cada una de ellas múltiples aspectos de la prestación asistencial y con distinto grado de especificación. Haciendo un ejercicio de síntesis, la evaluación del Sistema Sanitario Público de Andalucía en esta dimensión se ha centrado en el conocimiento de la valoración que se realiza sobre la globalidad del sistema sanitario, así como en la experiencia vivida por el paciente en cuanto a la atención primaria y especializada recibida. Como trazadores de la incorporación de las preferencias y expectativas del paciente en su proceso de atención, se incluyen indicadores específicos sobre el uso de nuevos tratamientos.

La evaluación de la percepción del paciente según la valoración global que hace del sistema sanitario, se desarrolla mediante indicadores que expresan la opinión general sobre su funcionamiento, la satisfacción general y la valoración del estado actual del sistema de salud

#### **f) Seguridad de los pacientes**

Se refiere al proceso por el cual el sistema sanitario proporciona una atención y cuidados seguros al paciente. Implica minimizar el riesgo innecesario de daño al paciente, lo que se manifiesta en la ausencia de lesiones accidentales atribuibles a la provisión asistencial o errores médicos. Una atención sanitaria que promueve la seguridad del paciente en la prestación asistencial implica: gestión del riesgo; declaración, análisis y seguimiento de incidentes; e implantación de soluciones para minimizar el riesgo de su recurrencia. Es un elemento clave para avanzar en la mejora de la calidad asistencial y la seguridad del paciente

#### **Indicadores**

- Seguridad de equipamientos.
- Seguridad de las instalaciones o espacio físico
- reacciones adversas a medicamentos
- registro de alergias a medicamentos<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Resultados y Calidad del Sistema Sanitario, disponible en ; <http://www.calidadsaludandalucia.es/es/seguridad.html>

### **3. CALIDEZ**

Es el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir en casa.

#### **3.1. Privacidad**

El fundamento de este principio es no permitir que se conozca la intimidad corporal o la información confidencial que se obtenga sobre la vida y la salud de la persona.

#### **3.2. Comodidad**

Según HALL (1964–1969): define a la comodidad como una parte del proceso para brindar el cuidado ya que este es el rol principal de la Enfermera. Este aspecto incluye trabajo con el paciente de una manera holística, atendiendo al paciente, examinándolo, comprometiéndolo en actividades diarias y en su cuidado físico íntimo y el resultado de este proceso es mirar como el paciente tiene comodidad.”<sup>7</sup>

### **4. SATISFACCIÓN**

Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento.

Es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia.

Satisfacer las necesidades de salud de las personas puede tener varias interpretaciones. Lo que es calidad para una población determinada no puede catalogarse necesariamente como calidad en otros sectores, en función de la

---

<sup>7</sup> Calidad de atención de Enfermería. Disponible en:  
<http://repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream/123456789/595/1/BELEN%20PARRA-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa.pdf> (16-010-2015)

cobertura de las necesidades individuales y el nivel de satisfacción que esa cobertura alcanza entre los individuos.<sup>8</sup>

#### **4.1. Componentes de la satisfacción**

Los componentes de la satisfacción son los siguientes

- Aspectos interpersonales: características de la interacción de los prestadores con los pacientes: respeto, cortesía, y amistad
- Accesibilidad
- Ambiente físico.<sup>9</sup>

#### **4.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios permite establecer una relación de fidelidad con el prestador de salud, favoreciendo el proceso de negociación, cumplimiento de indicaciones y la obtención de resultado terapéutico esperado.<sup>10</sup>

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

---

<sup>8</sup> J. Blanco, J. Maya; Fundamentos de la Salud Pública; Tomo; 3ra Edición; Editorial CIB (Corporación para Investigaciones Biológicas); 2014: Pág. 67.

<sup>9</sup> Calidad y satisfacción de los usuarios: disponible en: <http://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios> (15-01-2015)

<sup>10</sup> A. Martín Zurro, J.F. Cano Pérez; Atención primaria, conceptos, organización y práctica clínica; sexta edición; Volumen 1; 2008; Pág. 6-18

### 4.3. Niveles de Satisfacción

Luego de ser atendido por el personal de servicio; los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente

## 5. USUARIO

Los usuarios constituyen la esencia de todo servicio, por cuantos estos existen cuando alguien es o se cree incapaz de resolver por sí mismo una de sus necesidades, esto se da especialmente en el caso de las necesidades relacionadas con la salud.<sup>11</sup>

### 5.1. Usuario Interno

La persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la documentación e información determinada por el grado de accesibilidad, es el destinatario mismo de la calidad del servicio que proporcionamos dentro de la Institución. El usuario interno es toda persona que depende de nosotros para el suministro de un bien o un servicio.

### 5.2. Usuario externo

Son aquellas personas que se benefician del suministro de un bien o servicio. Usuario externo en salud son los usuarios que asisten a un centro asistencial.

---

<sup>11</sup> A. Martín Zurro, J.F. Cano Pérez; Atención primaria, conceptos, organización y práctica clínica; sexta edición; Volumen 1; 2008; Pág. 13

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

### TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo y de campo el mismo que nos permitió realizar un estudio detallado sobre calidad de atención que brinda el equipo de salud a los usuarios que asisten al Hospital Universitario de Motupe durante el periodo de Enero 2015 – Septiembre 2015,

### UNIVERSO Y MUESTRA:

El universo estuvo conformado por todos los usuarios que acudieron al Hospital Universitario de Motupe la cual fue sustentada con una guía de presentación.

La muestra fue constituida por 150 personas que fueron atendidas por consulta externa del Hospital Universitario de Motupe.

### TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta que estuvo dirigida a los usuarios que asistieron a consulta externa del Hospital Universitario de Motupe, y el instrumento empleado fue el cuestionario.

Los resultados fueron presentados mediante gráficos y con el apoyo del programa Excel 2010, además el presente trabajo investigativo fue expuesto a las autoridades de la unidad de salud, con el propósito de dar a conocer los objetivos planteados en el desarrollo de la investigación así como los requerimientos de cada uno de ellos para el cumplimiento de los mismos.

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN:** Los usuarios que acudieron a consulta externa del Hospital Universitario de Motupe y que desearon participar de la investigación.

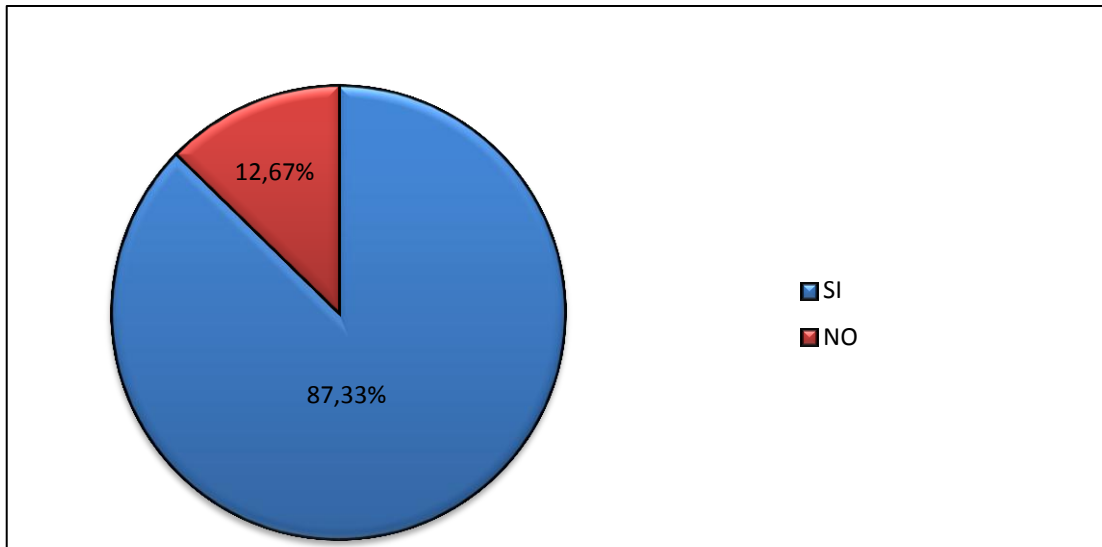
**CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:** Los usuarios que acudieron a consulta externa del Hospital Universitario de Motupe y que no desearon participar de la investigación.

## 6. RESULTADOS

### GRÁFICO N° 1

#### ACCESIBILIDAD

#### HORARIO DE ATENCIÓN



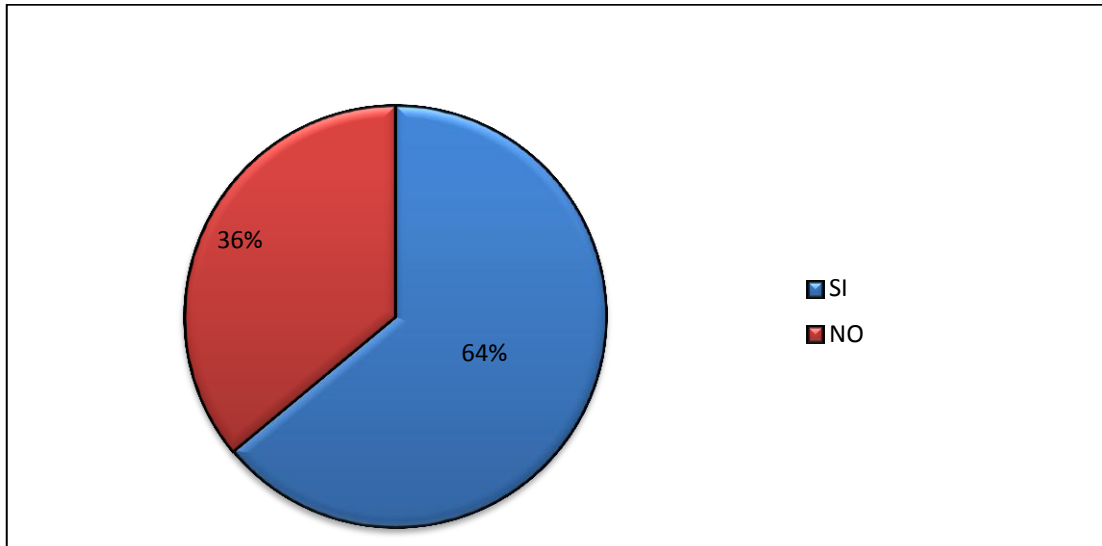
**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 87,33% de los usuarios encuestados manifiestan que si tienen conocimientos acerca del horario de atención de la unidad de salud, y que esta información fue brindada por parte del equipo de salud, agendador, médicos y enfermeras que labora en la misma, mientras que el 12,67% refiere que no tiene ningún conocimiento acerca de los horarios de atención.

## GRÁFICO N° 2

### ATENCIÓN, HORA ESTABLECIDA



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 64% de los usuarios señalan que SI son atendidos por el personal de salud a la hora fijada en la cita, mientras que el 36% refiere que NO son atendidos a la hora establecida, debido a que existe preferencia para las personas que solicitan el turno mediante el sistema de Call center. (ANEXO 3)

**TABLA N° 1**

**TRATO AL PACIENTE**

**SATISFACCIÓN CON EL TRATO BRINDADO**

| Personal                | Muy Satisfecho |       | Satisfecho |       | Insatisfecho |       | Total |     |
|-------------------------|----------------|-------|------------|-------|--------------|-------|-------|-----|
|                         | F              | %     | F          | %     | F            | %     | F     | %   |
| Agendador               | 110            | 73.33 | 30         | 20%   | 10           | 6.67  | 150   | 100 |
| Personal del enfermería | 98             | 65.33 | 43         | 28.67 | 9            | 6     | 150   | 100 |
| Médicos                 | 102            | 68    | 37         | 24.67 | 11           | 7.33  | 150   | 100 |
| Auxiliares              | 85             | 56.67 | 53         | 35.33 | 12           | 8     | 150   | 100 |
| Odontólogos             | 79             | 52.67 | 45         | 30    | 26           | 17.33 | 150   | 100 |

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

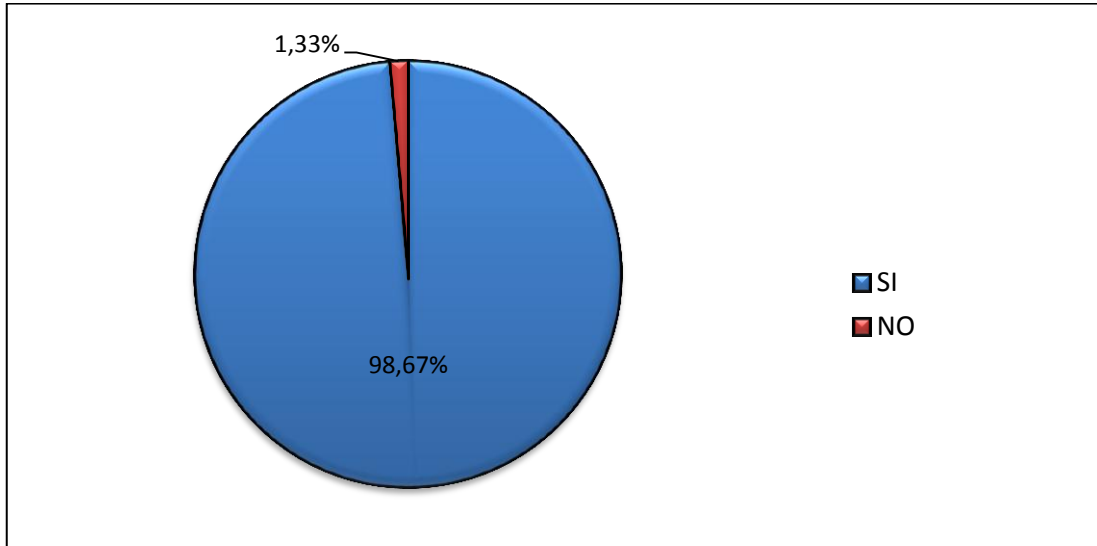
**Interpretación:** El 73,33% de los usuarios manifiesta que se sienten muy satisfechos con el trato recibido por parte de agendador, el 68% corresponde al trato brindado por parte de los médicos, el 65,33% corresponde al personal de enfermería, el 56,67% a las auxiliares de enfermería y el 52.67% a los odontólogos, demostrando así que la mayoría los usuarios se sienten muy satisfechos con el trato recibido por todos los integrantes del equipo de salud.



### GRÁFICO N° 3

### INFORMACIÓN

### INFORMACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA



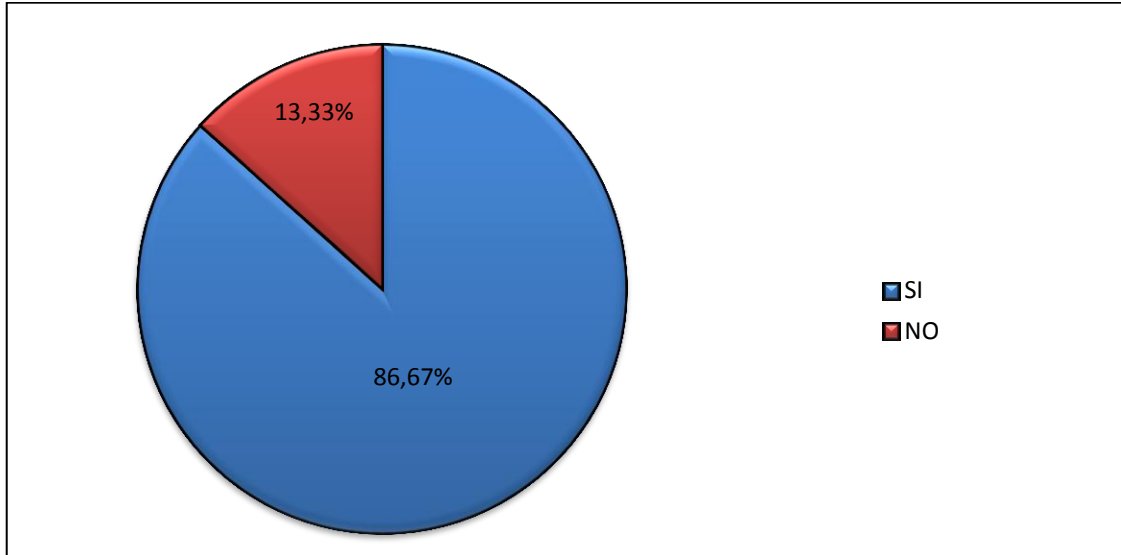
**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chunchu

**Interpretación:** El 98,67% de los usuarios encuestados manifiestan que luego de haber recibido atención por parte del médico el personal de enfermería explica el tratamiento indicado por el médico y sus respectivos cuidados, a diferencia del 1,33% manifiestan no haber recibido información.

## GRÁFICO N° 4

### INFORMACIÓN POR PARTE DEL MÉDICO



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

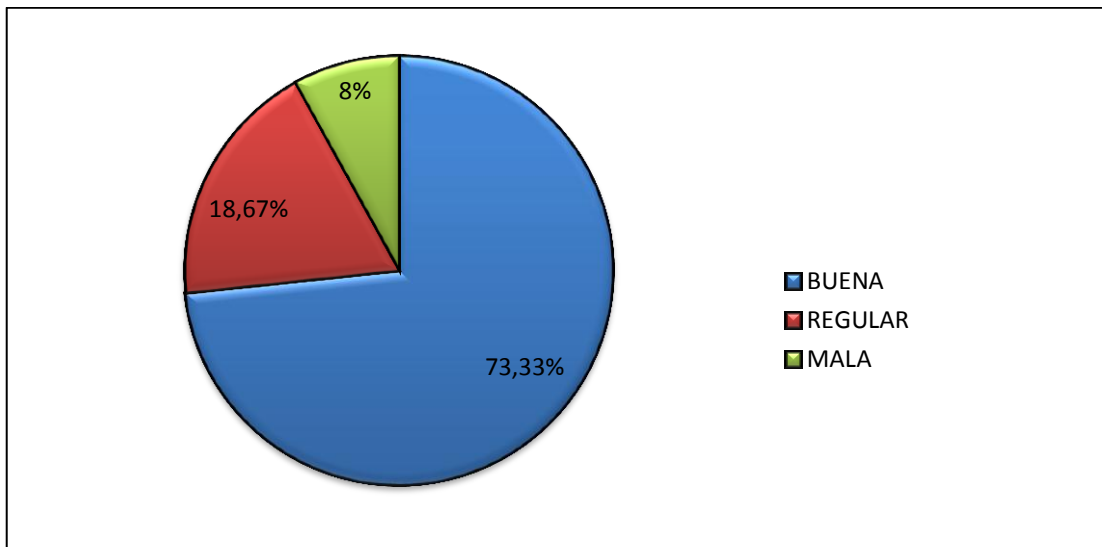
**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 86,67% de los usuarios encuestados manifiestan haber recibido información por parte del médico acerca del tratamiento indicado y los cuidados que debe tener para el mejoramiento de su salud, mientras que el 13,33% manifiestan no haber recibido información.

## GRÁFICO N° 5

### PERCEPCIÓN DEL USUARIO

#### PERCEPCIÓN DEL USUARIO POR LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE SU PERMANENCIA EN LA UNIDAD DE SALUD



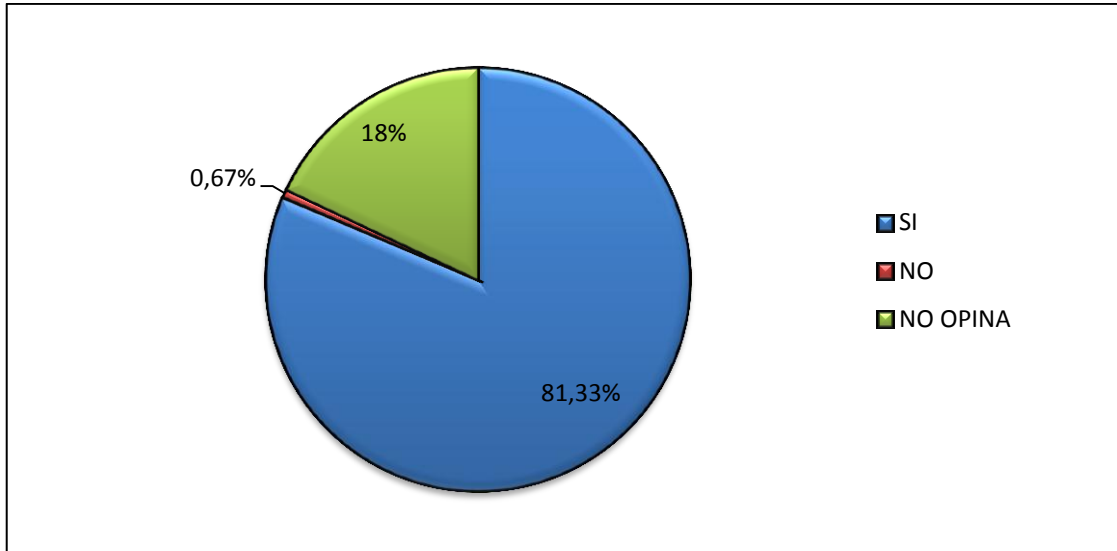
**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 73,33% de los encuestados manifiestan que la atención brindada por el equipo de salud durante su estancia en la unidad de salud es buena, ya que los tratan con cortesía, amabilidad y respeto, el 18,67% opinan que la atención es regular, mientras que el 8% corresponde a los usuarios que consideran que la atención recibida durante su permanencia en la unidad de salud es mala.

## GRÁFICO N° 6

### CONFIANZA CON EL PERSONAL DE SALUD PARA EXPRESAR SU PROBLEMA DE SALUD



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

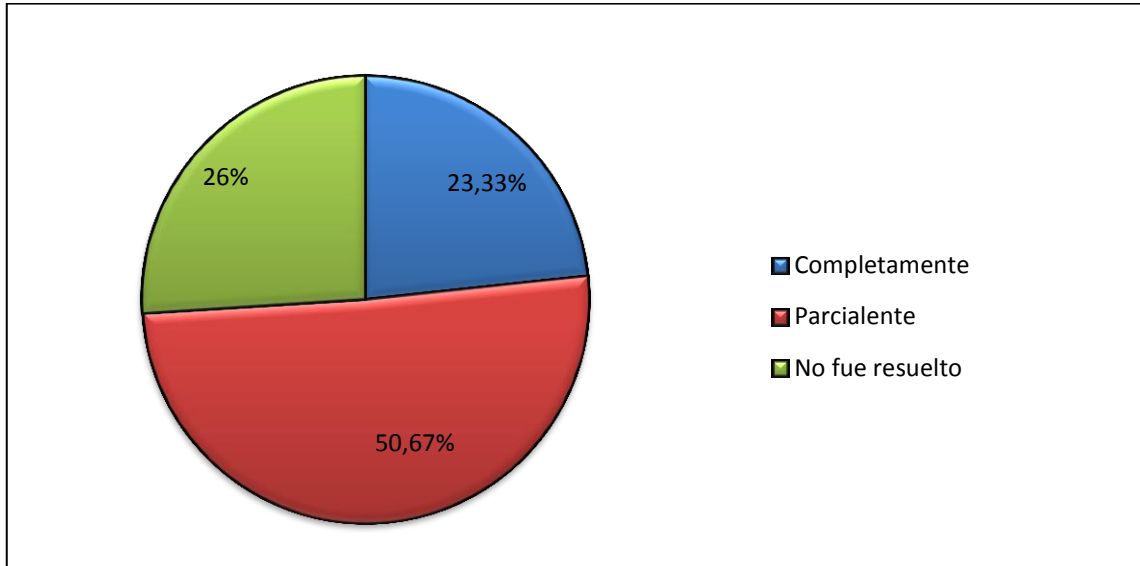
**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 81,33% manifiestan que los integrantes del equipo de salud SI brindan confianza para expresar sus problemas de salud, el 18% prefieren no opinar, mientras que el 0,67% refieren que el personal de salud no brinda confianza para expresar sus problemas.

## GRÁFICO N° 7

### EFICACIA

#### EL PROBLEMA DE SALUD FUE RESUELTO EN ESTA UNIDAD DE SALUD



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

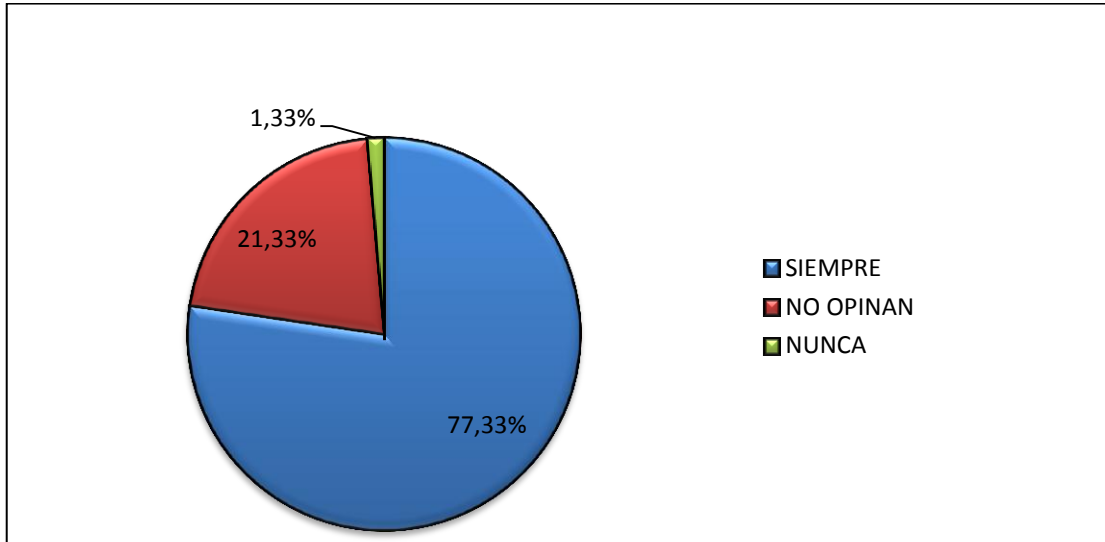
**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 50,67% de los usuarios manifiestan que su problema de salud ha sido resuelto parcialmente, el 26% refieren que no ha sido resuelto debido a la falta de medicamentos y exámenes de laboratorio (ANEXO 4), por lo que tienen que salir a comprar e írselos a realizar afuera y el 23,33% manifiestan que su problema de salud ha sido resuelto completamente.

## GRÁFICO N° 8

### SEGURIDAD

#### AMBIENTE LIMPIO Y VENTILADO DE LA UNIDAD DE SALUD



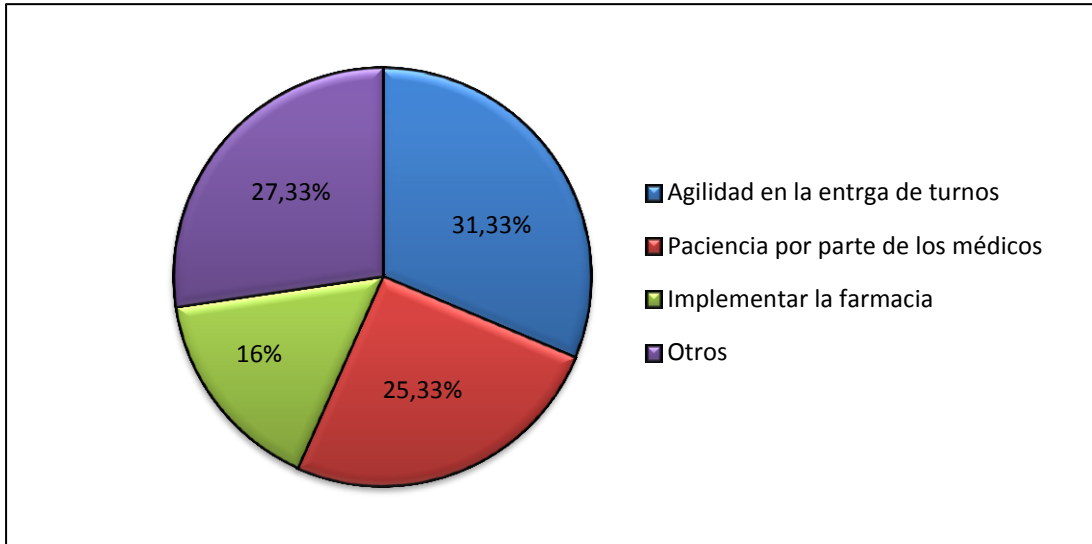
**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** El 77,33% manifiestan que tanto los consultorios como el espacio físico de la unidad salud siempre cuentan con un ambiente limpio y ventilado, el 21,33% no opinan y el 1,33% revelan que la unidad de salud nunca mantiene un ambiente adecuado.

## GRÁFICO 9

### SUGERENCIAS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** De las 150 personas encuestadas en el Hospital Universitario de Motupe el 31,33% recomiendan que exista más agilidad en la entrega de turnos, el 25,33% exige paciencia por parte de los médicos al momento de la consulta, el 16% piden que se implemente la farmacia y el 27,33% de los usuarios señalan otras recomendaciones tales como: incrementar personal médico, aumentar horas de atención e infraestructura física.

## 7. DISCUSIÓN

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

El presente estudio realizado en el Hospital Universitario de Motupe muestra que el 87,33% de los usuarios tienen conocimientos sobre los horarios de atención, información que les fue brindada por los miembros del equipo de salud, el 64% señalan que si son atendidos a la hora fijada en la cita, mientras que el 36% refiere que no.

Este estudio demuestra que los usuarios encuestados se sienten muy satisfechos con el trato brindado por parte del personal de salud (médico con un 68%, enfermera 65.33%, odontólogo 52.67% y agendador 73.33%) durante su estadía en la unidad de salud, mientras que un poco menos de la mitad de los usuarios que acudieron al sub-centro de Salud San Pablo de la ciudad de Ibarra, manifiestan insatisfacción por la atención recibida, tanto en la agilidad y trato al paciente (Andrea Cañarejo y Paola Pabón), el estudio realizado en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillosn (PERÚ) existe un predominio de insatisfacción (54.88%) con respecto a la satisfacción (45.12%)<sup>12</sup> (Diana García).

En el Hospital Universitario de Motupe los usuarios manifiestan que reciben información acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta, lo que coincide con la investigación realizada en sub-centro de Salud San Pablo, el estudio realizado en el centro de salud Cojitambo de la ciudad de Cuenca por las autoras Olga Beatriz Saldaña y Mónica Maricela Sanango el

---

<sup>12</sup>Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias villa-chorrillos en el período febrero-mayo 2013, disponible en: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf) (19/10/2015)



54,5% de los encuestados refiere que la información proporcionada por parte del personal de salud es muy buena.<sup>13</sup>

El 73,33% de los usuarios manifiestan que la atención que brinda los profesionales de salud durante su estancia en la unidad de salud es buena, ya que los tratan con cortesía, amabilidad y respeto, en el estudio realizado por Andrea Cañarejo y Paola Pabón en el sub-centro de Salud San Pablo el 57% de los usuarios señalan que la atención recibida es excelente y el 39 % considera que la atención es buena<sup>14</sup>. Un estudio realizado en México por la Lic. Teresa Ramírez el 81.2% de los usuarios manifiestan que la atención recibida fue buena y el 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%)<sup>15</sup>.

En nuestra investigación el 81,33% manifiestan que los integrantes del equipo de salud brindan confianza a los usuarios para expresar sus problemas de salud, mientras que en el estudio realizado por Gissela Panchi en el Centro de salud de Cotopaxi el 69% del personal de salud si inspiran confianza.<sup>16</sup>

El 50,67% de los usuarios manifiestan que su problema de salud ha sido resuelto parcialmente, el 26% refieren que no, debido a la falta de medicamentos y exámenes de laboratorio, por lo que tienen que salir a comprar e írselos a realizar afuera y el 23,33% manifiestan que su problema de salud ha sido resuelto completamente.

---

<sup>13</sup> Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014, disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf> (19/10/2015)

<sup>14</sup> Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, Durante el periodo 2011-2012, Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf> (10/05/2015)

<sup>15</sup> Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios, disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf> (19/10/2015)

<sup>16</sup> Intervención del personal de Enfermería en el programa “Habla serio sexualidad sin misterio” en relación al uso y conocimiento de métodos anticonceptivos de los adolescentes en el centro de salud de Latacunga del Distrito 05d01 de Cotopaxi en el período diciembre 2013 a mayo 2014, disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8344/1/Panchi%20Mullo,%20Gissela%20Bel%C3%A9n.pdf> (22/10/2015)

Con respecto a al ambiente de la unidad de salud el 77,33% de los usuarios manifiestan que tanto el espacio físico como los consultorios mantienen un ambiente limpio y ventilado y el 1.33% revelan que la unidad de salud no mantiene un ambiente adecuado. En un estudio realizado por Dolores Vargas en el Patronato Provincial de Pichincha el 85,4% de los usuarios está satisfecho con ambiente de las instalaciones, y el 12,4% está insatisfecho.<sup>17</sup>

Los resultados de la presente investigación se los socializó con los integrantes del equipo de salud del Hospital Universitario de Motupe, y la entrega del informe con los resultados expuestos, con el objetivo de dar a conocer el tipo de calidad de atención que existe en dicha institución.

---

<sup>17</sup> Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf> (20/10/2014)

## **8. CONCLUSIONES**

- Después del estudio realizado se puede evidenciar que calidad de atención que reciben los usuarios por parte de los miembros del equipo de salud es buena ya que los atienden con rapidez, brindan información sobre su tratamiento y cuidados de salud y porque tanto el espacio físico como los mantienen un ambiente limpio y ventilado.
- En lo que respecta a la percepción que tienen los usuarios con respecto a la atención recibida la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con el trato brindado por parte de los miembros del equipo de salud, ya que los tratan con cortesía, amabilidad y sobre todo con respeto.
- Los datos obtenidos en este trabajo investigativo se socializaron con los integrantes del equipo de salud del Hospital Universitario de Motupe y la entrega del informe con los resultados expuestos, el mismo que servirá para que el personal de salud pueda incorporar las exigencias y demandas de los usuarios que asisten al mismo, para mejorar la calidad de atención.

## **9. RECOMENDACIONES**

- Para lograr una mejor calidad de atención en esta unidad de salud, se sugiere al personal que labora en dicha institución de salud, que trate al paciente por su nombre, explique sobre los cuidados que debe tener con respecto a su problema de salud y que siempre exista un ambiente limpio y ventilado para mayor satisfacción de los usuarios.

### **Sugerencia de la población:**

- Para mejorar la calidad de atención los usuarios que asisten a consulta externa del Hospital Universitario de Motupe, recomiendan que se incremente el personal de salud, para que así exista mayor rapidez en la atención que reciben, implementación de la farmacia, además sugieren que se extiendan las horas de atención.

## 10. BIBLIOGRAFIA

A. Martin Zurro, J.F Cano Pérez; Atención primaria, conceptos, organización y práctica clínica; sexta edición; Volumen 1; 2008; Pág. 6-18

Elia B. Pineda, Eva Luz de Alvarado; Metodología de la investigación, 3ra. Edición; Editorial OPS; 2008.

J. Blanco, J. Maya; Fundamentos de la Salud Pública; Tomo; 3ra Edición; Editorial CIB (Corporación para Investigaciones Biológicas); 2014: Pág. 67.

L. Maciá; Gestión Clínica; Editorial ELSEVIER; 2014; pág.53-54

M. Londoño, P. Laverde, R. Londoño; Auditoria en salud; 3ra Edición, Editorial Panamericana; 2014, Capitulo 9: Pág. 90-100

M. Tobar, O. Acuña; Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2; Volumen 1; Editorial Red Revista Chilena d Salud Publica; 2012

MSP; Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud [Internet], Dirección Nacional de Articulación y Manejo del Sistema Nacional de Salud y de la Red Pública, año 2013.

R. Hernández Sampieri, C Fernández, P. Baptista; Metodología de la investigación; Edición 5; Editorial McGraw-Hill Education; 2010; Capitulo 6 Pag. 93-94, Capitulo 7 Pag.120-123, Capitulo 13 Pag. 392

## **NETGRAFÍA:**

A Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud: disponible en:  
<http://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/26000/943/1/T-ULEAM-12-0010.pdf>

Conceptos generales de calidad: disponible en:  
[http://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/TEMA\\_1.pdf](http://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf)

A. Ortiz, Enfoque de calidad en los cuidados de salud, publicado el 29 de Abril del 2011, disponible en;  
<http://www.serviciodesaludnuble.cl/recursos/capacitacion/EUAngelicaOrtiz.pdf>

EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN, disponible en:  
[http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/642/2/Evaluacion\\_oportunidad\\_atencion\\_servicio.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/642/2/Evaluacion_oportunidad_atencion_servicio.pdf)

Resultados y Calidad del Sistema Sanitario, disponible en;  
<http://www.calidadsaludandalucia.es/es/seguridad.html>

Calidad de atención de Enfermería. Disponible en:  
<http://repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream/123456789/595/1/BELLEN%20PARRA-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa.pdf>

Calidad y satisfacción de los usuarios: disponible en:  
<http://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios>

Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias villa-chorrillos en el período febrero-mayo 2013, disponible en:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)

Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de

Cojitambo. Azogues, 2014, disponible en:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf>

Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, Durante el periodo 2011-2012, disponible en:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf>

Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios, disponible en:  
<http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

Intervención del personal de Enfermería en el programa “Habla serio sexualidad sin misterio” en relación al uso y conocimiento de métodos anticonceptivos de los adolescentes en el centro de salud de Latacunga del Distrito 05d01 de Cotopaxi en el período diciembre 2013 a mayo 2014, disponible en:  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8344/1/Panchi%20Mullo,%20Gissela%20Bel%C3%A9n.pdf>

Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, disponible en:  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA DE LA SALUD HUMANA**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la presente investigación titulada: **Calidad de atención que brinda el equipo de salud a los usuarios que asisten al Hospital Universitario de Motupe**; considero que los resultados de este estudio serán de beneficio para mejorar la calidad de atención que esta Unidad de salud presta a los usuarios que asiste al mismo.

La participación consiste en responder algunas preguntas que no pongan en riesgo mi integridad física y emocional. Así mismo se me explico que los datos proporcionados serán confidenciales, sin haber divulgación de los mismos, cuya responsabilidad está a cargo de la alumna **María Fernanda Merchán Chuncho** de la Licenciatura de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que será realizando como requisito para su graduación.

C.I 1104262900

-----

Firma de la participante





## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ENFERMERÍA

#### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL EQUIPO DE SALUD A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOTUPE

Lea las instrucciones cuidadosamente, recuerde solo debe marcar una opción. Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario.

EDAD:.....

SEXO: MASCULINO  FEMENINO

#### 1. ¿Conoce el Horario de Atención del Centro de Salud?

SI ( )

NO ( )

#### 2. Si la respuesta es SI: Cómo se enteró del horario

Por el personal del Centro de Salud ( )

Por los anuncios en el Centro de Salud ( )

Radio ( ) Televisión ( )

Otro ( )

Especifique.....

#### 3. Cuando Acudió al Centro de Salud fue atendida en la hora fijada en la cita

SI ( )

NO ( )

#### 4. Si la respuesta es NO, ¿Cuál fue la causa?

Atraso ( )

Falta del profesional ( )

Otros ( )

Especifique.....

.....

**5. ¿Cómo de satisfecho se sintió usted con el trato recibido por el  
agendador del centro de salud?**

Muy satisfecho ( )

Satisfecho ( )

Insatisfecho ( )

**6. ¿Cómo de satisfecho se sintió usted con el trato recibido por el  
personal de enfermería del centro de salud?**

Muy satisfecho ( )

Satisfecho ( )

Insatisfecho ( )

**7. ¿Cómo de satisfecho se sintió usted con el trato recibido por los  
Médicos del centro de salud?**

Muy satisfecho ( )

Satisfecho ( )

Insatisfecho ( )

**8. ¿Cómo de satisfecho se sintió usted con el trato recibido por el/la  
odontóloga del centro de salud?**

Muy satisfecho ( )

Satisfecho ( )

Insatisfecho ( )

**9. El personal de enfermería que le atendió le explico el tratamiento  
indicado por el médico y cuidados que debe seguir en casa**

SI ( )

NO ( )

**10. El Médico que le atendió le explico en forma clara sobre su  
enfermedad el tratamiento y los cuidados que debe seguir en casa**

SI ( )

NO ( )

**11. Durante su permanencia en la unidad de salud, cómo considera usted que es la atención recibida.**

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

**12. El personal de salud le brindo confianza para expresar su problema**

SI ( )

NO ( )

NO OPINA ( )

**13. El problema de salud por el cual usted acudió al centro de salud fue resuelto**

Completamente  Parcialmente  NO fue resuelto

**14. Si NO fue resuelto porque**

Falta de Medicamentos

Falta de exámenes de laboratorio

Falta de experiencia del medico

Otros

Especifique.....

**15. La unidad de salud al igual que los consultorios tienen un ambiente limpio y ventilado**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

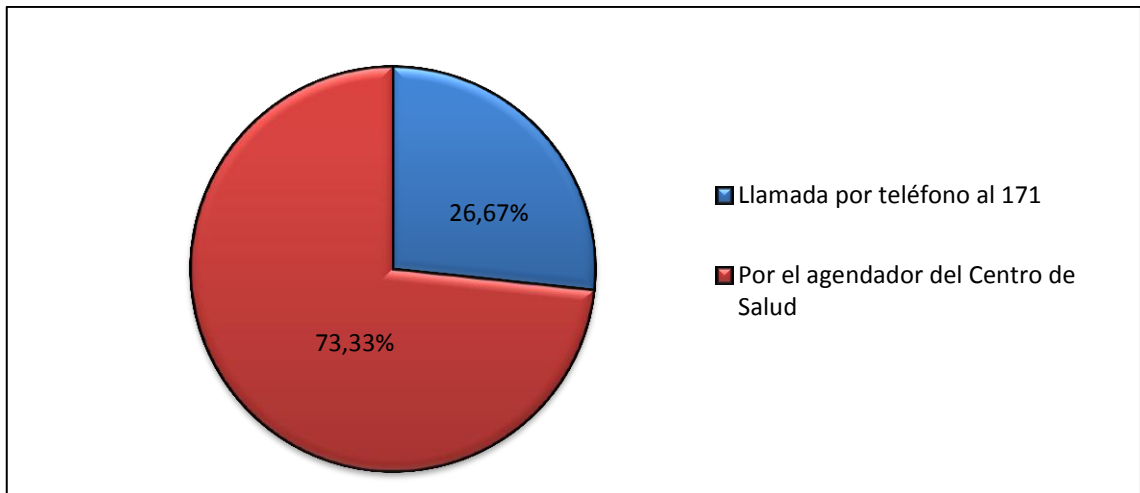
**16. Que sugerencia daría usted para mejorar la atención en esta unidad de salud**

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO 3

#### OBTENCIÓN DE LA CITA MÉDICA



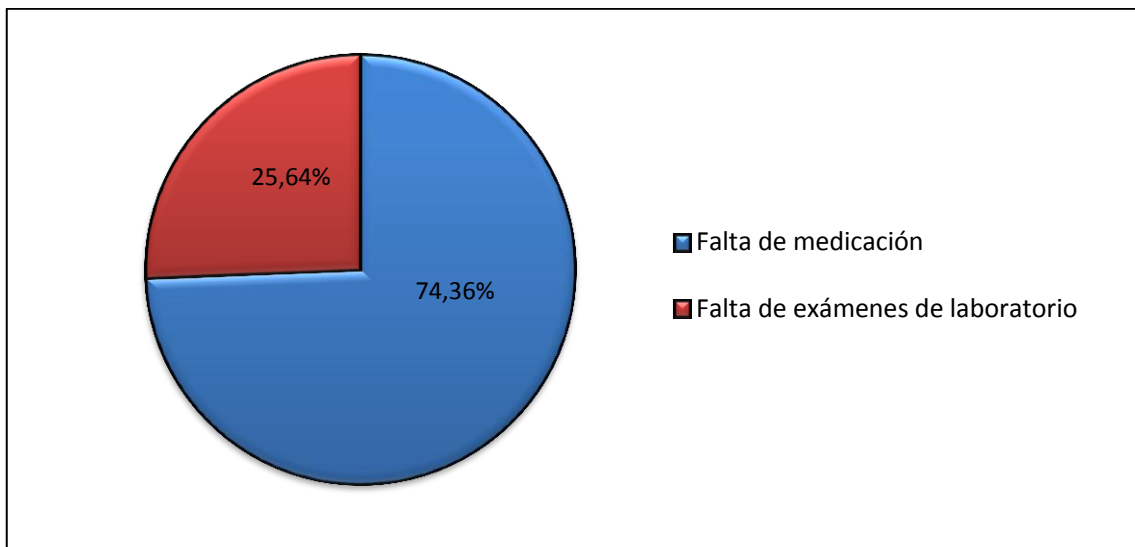
**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chunchu

**Interpretación:** El 73,33% de los usuarios manifiestan que adquieren su cita médica con el agendador de la unidad de salud, mientras que el 26,67% reserva su cita mediante el sistema de Call center (llamada al 171)

## ANEXO 4

### RAZONES POR LA CUAL EL PROBLEMA DE SALUD NO FUE RESUELTO



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios que asisten consulta externa del Hospital Universitario de Motupe

**AUTORA:** María Fernanda Merchán Chuncho

**Interpretación:** Los usuarios manifiestan que su problema de salud no fue resuelto debido a la falta de medicación con un 74,36% y a la falta de exámenes de laboratorio con el 25,64%.

## ANEXO 5

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AREA DE LA SALUD HUMANA  
COORDINACIÓN DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA

---

Of. Nº. 88 - CCE-ASH-UNL.  
Loja, 15 de mayo de 2015.

Dr. Juan Cuenca Apolo Mg. Sc  
**DIRECTOR DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOTUPE**  
Presente

De mi consideración

Con un cordial saludo me dirijo a Usted, con la finalidad de solicitarle muy comedidamente se conceda la autorización respectiva a fin de que la Srta. **María Merchán Chuncho**, estudiante de la Carrera de Enfermería del ASH-UNL, pueda aplicar encuestas a los usuarios que acuden a dicho centro, y pueda la estudiante continuar con el desarrollo de su investigación titulada " **CALIDAD E IMPACTO DE LA ATENCION QUE BRINDA EL EQUIPO DE SALUD A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOTUPE**, previo a obtener el título de Licenciada en Enfermería.

Por la atención a la presente le expreso mi agradecimiento

Atentamente,  
**EN LOS TESOROS DE LA SABIDURÍA,  
ESTA LA GLORIFICACIÓN DE LA VIDA.**



Lic. Grace Cambizaca Mora Mg. Sc  
**DELEGADA DE LA DIRECCIÓN DEL ASH-UNL CON FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS EN LA CARRERA DE ENFERMERÍA UNL**

GCM/ Elaborado por: Dra. Elsa Pineda Mg. Sc.  
C.c. Archivo

*Redactado y fechado*



## ANEXO 6

### FOTOGRAFÍAS

USUARIOS QUE PARTICIPARON EN LA  
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



APLICANDO ENCUESTAS EN EL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DE MOTUPE



## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| Portada .....                                 | i   |
| Certificación .....                           | ii  |
| Autoría .....                                 | iii |
| Carta de autorización .....                   | iv  |
| Dedicatoria .....                             | v   |
| Agradecimientos .....                         | vi  |
| 1. Título .....                               | 1   |
| 2. Resumen .....                              | 2   |
| Summary .....                                 | 3   |
| 3. Introducción .....                         | 4   |
| 4. Revisión de literatura .....               | 6   |
| <b>1. CALIDAD</b> .....                       | 6   |
| 1.1 Enfoques de la calidad .....              | 6   |
| a) Enfoque basado en el usuario .....         | 6   |
| b) Enfoque basado en el producto .....        | 7   |
| <b>2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD</b> .....  | 7   |
| 2.1 Objetivos de la calidad de atención ..... | 7   |
| 2.2 Principios .....                          | 8   |
| 2.3 Dimensiones de la calidad .....           | 8   |
| a) Accesibilidad .....                        | 8   |
| 1.1 Indicadores .....                         | 9   |
| b) Eficiencia .....                           | 9   |
| c) Trato al paciente .....                    | 10  |
| 1.1 Indicadores .....                         | 10  |
| d) Información .....                          | 10  |
| 1.1 Indicadores .....                         | 10  |
| e) Percepción del usuario .....               | 10  |
| f) Seguridad de los pacientes .....           | 11  |
| 1.1 Indicadores .....                         | 11  |
| <b>3. CALIDEZ</b> .....                       | 12  |
| 3.1 Privacidad .....                          | 12  |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.2 Comodidad.....   | 12        |
| <b>4. SATISFACCIÓN .....</b>   | <b>12</b> |
| 4.1 Componentes de la satisfacción .....   | 13        |
| 4.2 Satisfacción del usuario .....   | 13        |
| 4.3 Niveles de satisfacción.....   | 14        |
| <b>5. USUARIO.....</b>   | <b>14</b> |
| 5.1 Usuario Interno .....  | 14        |
| 5.2 Usuario externo.....   | 14        |
| 5. Materiales y métodos .....  | 15        |
| 6. Resultados .....  | 16        |
| Gráfico N° 1: ACCESIBILIDAD: Horario de atención.....  | 16        |
| Gráfico N° 2: ACCESIBILIDAD: Atención, Hora establecida .....  | 17        |
| Tabla N° 1: TRATO A PACIENTE: Satisfacción con el trato brindado..   | 18        |
| Gráfico N° 3: INFORMACIÓN: Información por parte del personal de enfermería .....  | 19        |
| Gráfico N° 4: Información por parte del personal médico .....  | 20        |
| Gráfico N° 5: PERCEPCIÓN DEL USUARIO: Percepción del usuario por la atención recibida durante su permanencia en la unidad de salud ..... | 21        |
| Gráfico N° 6: Confianza con el personal de salud para expresar su problema de salud .....  | 22        |
| Gráfico N° 7: EFICACIA: El problema de salud fue resuelto en esta unidad de salud .....  | 23        |
| Gráfico N° 8: SEGURIDAD: Ambiente limpio y ventilado en la unidad de salud .....   | 24        |
| Gráfico N° 9: Sugerencias para una mejor atención.....   | 25        |
| 7. Discusión.....  | 26        |
| 8. Conclusiones.....   | 29        |
| 9. Recomendaciones.....  | 30        |
| 10. Bibliografía .....   | 31        |
| 11. Anexos .....   | 34        |
| Índice.....  | 42        |