UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Medicina

TÍTULO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016

Tesis Previa a la Obtención del Título de Médico General

AUTORA

Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

DIRECTOR:

Dr. Byron Patricio Garcés Loyola., Mg.Sc.

Loja-Ecuador

2017

ii

CERTIFICACIÓN DEL DOCENTE DIRECTOR

Loja, 02 de Octubre del 2017

Dr. Byron Patricio Garcés Loyola, Mg.Sc.
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA

Que el presente trabajo previo a la obtención del título de Médico General titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016"** de Autoría de la estudiante, **Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo,** ha sido dirigida y revisada durante su ejecución por lo cual autorizo su presentación.

Lo certifico,

.....

Dr. Byron Patricio Garcés Loyola, MG.SC
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo**, 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 esta tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

.....

CI: 1105913600

Fecha: 02 de Octubre, 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo,** autora de la tesis: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016",** cumpliendo el requisito que permite obtener el grado de Médico General, 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 su visibilidad del contenido en el Repositorio Digital Institucional (RDI).

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

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia injustificada de la presente tesis, que sea realizada por un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 18 días del mes de Septiembre del dos mil diecisiete, firma su autora.

Autora: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo
CI: 1105913600 **Correo Electrónico**: gabyquizhpe@ymail.com
Dirección: Av. Las Américas entre Francisco Eguiguren y Pedro Falconí 02-32
Teléfono: Dom. 2563840 Celular: 0968128245

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Dr. Byron Patricio Garcés Loyola, Mg.Sc.

Tribunal de Grado:

Dra. Livia Gladys Pineda López, Mg. Sc.

Dra. Enidth Marlene Moreno Ortega, Mg. Sc.

Dra. Fabiola María Barba Tapia, Mg. Sc.

DEDICATORIA

Dijo Jesús: *“ No se preocupen por el día de mañana, no anden preocupados por su vida*”, una frase que me ayudó a no rendirme, a no decir “no puedo” y siempre decir “yo puedo”, si esta investigación a sido concluida, es porque Dios me lo ha permitido, por lo dicho esto y muchas otras cosas más son motivo para dedicarlo a Dios.

“Nadie llega a la meta de un solo impulso, ni perfecciona la vida con una sola rectificación, ni alcanza altura con un solo vuelo”, con ello se me viene a la mente mis padres y hermanas quienes estuvieron apoyandome en todo momento, más aún cuando mis ganas de luchar se desvanecian, y como no dedicarles este logro a ellos.

Y por último dedicar todo este esfuerzo a mis abuelitos, en especial a esas dos personas que ya no estan presentes en este mundo y que su recuerdo vivirá por siempre en mi corazón, mis abuelitos Servio Carrillo y María Sarango.

Gaby Quizhpe Carrillo

AGRADECIMIENTO

Un gratificante agradecimiento al Dr. Byron Patricio Garcés Loyola, Mg.Sc., por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.

A los docentes, Dra. Lorena Conza y Dr. Daniel Pacheco responsables del área de docencia del Hospital Manuel Ygancio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de Loja, respectivamente, por la autorización concerniente para la obtencion de datos.

Al personal de Enfermería, Lic. María Yánez y Licda. Tania Paute responsables del servicio de enfermería en Consulta Externa del Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Licda. Mónica Castillo responsable de enfermería de consulta externa del Hospital Isidro Ayora de Loja.

A la Dra. Sandra Mejía, quien con sus conocimientos en el campo de la Investigación le proporcionó soporte y perfeccionó ciertos detalles que hicieron más interesantes esta investigación.

Agradezco a todas aquellas personas que como usuarios externos acuden a recibir atención médica en el Hospital Manuel Ygancio Monteros y en el Hospital Isidro Ayora de Loja, ya que fueron la clave fundamental para la sustentación de esta investigación.

A nivel muy personal agradezco a todos los miembros de mi familia por el apoyo económico y moral que me supieron dar en todo momento.

"Nadie cultiva la amistad sin renunciar asi mismo, ni se hace hombre sin sentir a Dios", una frase que me hace pensar en aquellas personas que sin esperar nada a cambio se convirtieron en mis mas apreciables amigos y amigas.

Gaby Quizhpe Carrillo

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA i
CERTIFICACIÓN DEL DOCENTE DIRECTOR ii
AUTORÍA iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN iv
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vi
ÍNDICE GENERAL vii
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS ix
TÍTULO 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
INTRODUCCIÓN 4
REVISIÓN DE LITERATURA 7
CALIDAD 7
Definición. 7
Tipos de Calidad. 7
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD 11
NIVELES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL CAMPO DE LA SALUD. 11
LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. 13
Percepción. 13
Expectativas. 14
Niveles de Satisfacción. 14
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO 15
Evaluación de la satisfacción del cliente. 15
Escalas De Medición. 16
MATERIALES Y MÉTODOS 18
RESULTADOS 21
DISCUSIÓN 26
CONCLUSIONES 27
RECOMENDACIONES 28
BIBLIOGRAFÍA 29
ANEXOS 34
ANEXO Nº 1: AUTORIZACIÓN HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS 34
ANEXO Nº 2: AUTORIZACIÓN HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA 35

ANEXO Nº 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO..... 36
ANEXO Nº 4 CUESTIONARIO SERVQHOS 38
ANEXO Nº5 TABULACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA 40
ANEXO Nº 6: FOTOGRÁFICO HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS 44
ANEXO Nº 7: FOTOGRÁFICO HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS 44
ANEXO Nº 8: FOTOGRÁFICO HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS 45
ANEXO Nº 9: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA 46
ANEXO Nº 10: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA 46
ANEXO Nº 11: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA 47
ANEXO Nº 12: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA 47
ANEXO N° 13 CERTIFICACIÓN “BRENTWOOD LANGUAGE CENTER” ...……48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Contenido	Página
1	Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.	21
2	Nivel de satisfacción de los pacientes frente a los indicadores de calidad objetiva en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja	22
3	Satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad objetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja	23
4	Nivel de satisfacción de los pacientes frente a los indicadores de calidad subjetiva en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.	24
5	Satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad subjetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Contenido	Página
1	Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.	21
3	Satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad objetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja	23
5	Satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad subjetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja	25

1. TÍTULO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016

2. RESUMEN

La calidad de atención en los servicios de salud y el grado de satisfacción de sus pacientes, son el pilar fundamental en el progreso de toda institución de salud, el presente estudio es una investigación de tipo descriptivo transversal cuyos objetivos fueron; identificar el nivel de satisfacción del paciente frente a la calidad de atención de salud; establecer la satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad objetiva y subjetiva según la puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja. El universo estuvo constituido por 239 usuarios externos, de los cuales 120 fueron del Hospital Isidro Ayora y 119 del Hospital Manuel Ygnacio Monteros (IESS). La información fue recolectada mediante la aplicación de encuestas utilizando el cuestionario SERVQHOS (Alfa de Cronbach de 0.96), el mismo que mide el nivel de satisfacción en Muy satisfecho, Satisfecho, Nada Satisfecho y Poco Satisfecho, obteniéndose los siguientes resultados, en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros el 51% de los usuarios externos señalaron estar satisfechos; mientras que el 54 % de los usuarios del Hospital Isidro Ayora manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, en relación al componente objetivo y subjetivo, el Hospital Isidro Ayora tuvo una media de 3.92 y 3.69 respectivamente; a diferencia del Hospital Manuel Ygnacio Monteros donde el componente objetivo tuvo una media de 3.88 y el componente subjetivo de 3.67, llegándose a concluir que existe un moderado porcentaje de satisfacción en los usuarios externos que acuden a estos dos establecimientos.

Palabras clave: calidad de atención, nivel de satisfacción, SERVQHOS.

ABSTRACT

The assistance quality in health services and the degree of satisfaction of their patients are the mainstay in the progress of any health institution, the present study is a descriptive and transversal research, whose objectives were; identify the level of satisfaction of patients against the quality of health assistance; establish satisfaction or dissatisfaction of patients against the objective and subjective quality according to the score SERVQHOS in "Manuel Ygnacio Monteros" Hospital and "Isidro Ayora" Hospital in Loja city. The universe consisted in 239 external users, 120 of them belong to "Isidro Ayora" Hospital and 119 to "Manuel Ygnacio Monteros" Hospital (IESS). The information was collected through the application of surveys using the SERVQHOS questionnaire (Cronbach alpha of 0.96), which measured the following levels of satisfaction: satisfied, very satisfied, not satisfied at all and slight satisfied, obtaining the following results, in "Manuel Ygnacio Monteros" Hospital 51% of external users were satisfied; while 54% of " Isidro Ayora" Hospital stated they were satisfied with the care received, in relation to the objective and subjective component had an average of 3.92 and 3.69 in "Isidro Ayora" Hospital; respectively; Unlike "Manuel Ygnacio Monteros" Hospital where objective quality had an average of 3.88 and the subjective of 3.67, in conclusion there is a moderate percentage of satisfaction in the users that go to these two establishments.

Key words: assistance quality, satisfaction level, SERVQHOS.

3. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios, se vuelve con el paso del tiempo un punto de gran importancia para quienes administran los recursos y diseñan las estrategias de salud pública, es por ello que las instituciones de salud deben supervisar parámetros de calidad relacionados como infraestructura y el trato personal, con el fin de lograr una mayor satisfacción en los usuarios, los sistemas públicos de salud son creados en base a sus necesidades, pero por el respeto al ser humano, todos tenemos derecho a acceder a una atención médica de calidad y de esta manera mejorar las condiciones de vida de sus usuarios. (Banegas, 2014) (Salcedo D. M., 2015) (Marcillo, 2009)

Para brindar una atención integral, de calidad y de profundo respeto a las personas en su diversidad y su entorno se creó el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), en el cual se encuentran plasmados los siguientes principios, el primer principio corresponde a la garantía de los derechos de las y los ciudadanos y la corresponsabilidad en el cumplimiento de los deberes hacia los otros, el segundo la universalidad, que garantiza el acceso a iguales oportunidades para el cuidado y atención integral de salud de toda la población independientemente de la nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, nivel de educación, ocupación, ingresos, el tercer principio alude a la integralidad que corresponde a las acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, cuidados paliativos de las personas, familias, comunidad y su entorno, el cuarto principio es la equidad, el cual elimina las diferencias injustas en el estado de salud; el quinto principio la continuidad, que consiste en el seguimiento al estado de salud de las personas; las familias, el control de los riesgos y factores determinantes para la salud y su entorno; atención de cualquier episodio de enfermedad específica hasta su resolución o su rehabilitación, el sexto principio el participativo que contribuye a la participación activa de las personas y los colectivos en la toma de decisiones sobre las prioridades de intervención, la asignación y el uso de los recursos, y en la generación de una cultura de corresponsabilidad y auto cuidado, el séptimo principio es el desconcentrado que transfiere competencias de una entidad administrativa del nivel nacional a otra jerárquicamente dependiente, el octavo principio está regido en la eficiencia, eficacia y en la calidad, lo que corresponde a la optimización y uso racional de los recursos, orientados a la satisfacción de las necesidades de las personas, principalmente de los grupos poblacionales más desprotegidos o en situación de riesgo, el noveno principio corresponde a la relación equipo de salud-persona sujeto de derechos o ciudadano, y por

último el décimo principio busca no solo resultados institucionales sino fundamentalmente resultados de impacto social. (Modelo de Atención Integral de Salud [MAIS], 2013)

Ecuador, en el 2014 fue catalogado como el único país de sudamericana que cuenta con un atención eficiente en los sistemas de salud (Compañía, 2014) superando de esta manera a la atención de salud brindada en países de gran categoría como Cuba, Brasil e incluso Estados Unidos país que se encuentra entre los últimos del ranking (ANDES, 2013), para Iturralde en el 2015 señaló que, decir que los servicios públicos son gratuitos y que ha mejorado el nivel de vida de los ecuatorianos, se queda en una mera especulación populista, según el autor el sostenimiento proviene del bolsillo de los hogares ecuatorianos más que el propio gobierno, la salud perdió atención frente a la construcción de carreteras, hidroeléctricas, educación y desarrollo urbano y vivienda. Por lo tanto, aunque el crecimiento absoluto en salud es notable, creció menos rápido que otros sectores, que también tenían mayor peso sobre el presupuesto. (Iturralde, 2015)

En la Unión Europea los mayores niveles de satisfacción siguen obteniéndose en el rango superior: Bélgica (65%), Austria (64%) y Finlandia (56%) y, en el rango inferior (peor): Grecia (77%), Rumanía (73%) y Bulgaria (72%). (Sanitaria, 2013)

México, la buena percepción del usuario se elevó de 82% en 2006 a 85% en 2012, y la percepción de mejoría del estado de salud posterior a la atención se incrementó de 79 a 81% en el mismo periodo. (Reyes Morales, 2013)

Perú, existe un alto grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en un 90%. (ENSUSALUD, 2014)

Colombia, en el Hospital San Vicente, la satisfacción de la atención es muy cuestionable debido a que el 41 % de los pacientes regresan a ser atendidos no por la buena atención que recibieron, sino por falta de recursos económicos. (Huamán Quilla, 2014)

Esta investigación se encuentra dentro de la línea de investigación de la Carrera de Medicina Humana Interculturalidad, sistemas y servicios de salud en la Región Sur del Ecuador o región Siete, su importancia reside en incitar al personal de salud a tomar conciencia y mejorar la calidad de atención al conocer aspectos deficientes que puedes ser reversibles y por ende ayudar a tomar decisiones para diseñar estrategias de cambio satisfactorio.

El Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la Ciudad de Loja son dos instituciones reconocidas a nivel local y nacional, funcionan como unidades de segundo nivel de complejidad, brindando atención al usuario con una gamma de especialidades en consulta externa, desarrollándose como unidades de salud pública.

En el Hospital Carlos Andrade Marín el 44% de los usuarios perciben como un atención satisfactoria y el 11% insatisfactoria (Marcillo, 2009)

En el Hospital IEES de Latacunga la de 166 usuarios encuestados el 35% manifiesta que la atención es muy satisfactoria, el 59 % satisfactoria, el 4% no sabría decir y el 2% poco satisfactorio y el 1% insatisfactorio. (Riera, 2015)

Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente frente a la calidad de atención de salud, establecer satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad objetiva y de igual manera la calidad subjetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, fueron los objetivos que se plantearon en esta investigación.

El nivel de satisfacción puede ser medido de muchas maneras, los objetivos fueron cumplidos por la aplicación de una encuesta denominada SERVQHOS, que valora el nivel de satisfacción, y la satisfacción con una puntuación mayor de 3 e insatisfacción con una puntuación menor de 3 de la calidad objetiva y subjetiva. con 19 preguntas calificadas en una escala de Likert que va desde 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, en una muestra de 239 usuarios distribuidos equitativamente en las dos unidades de salud.

Se logró obtener los siguientes resultados, en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros el 51% de los usuarios externos señalaron estar satisfechos; mientras que el 54 % de los usuarios del Hospital Isidro Ayora manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, en relación al componente objetivo y subjetivo, el Hospital Isidro Ayora tuvo una media de 3.92 y 3.69 respectivamente; a diferencia del Hospital Manuel Ygnacio Monteros donde el componente objetivo tuvo una media de 3.88 y el componente subjetivo de 3.67, llegándose a concluir que existe un moderado porcentaje de satisfacción en los usuarios externos que acuden a estos dos establecimientos.

4 REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 CALIDAD

4.1.1 Definición.

Las normas ISO la definen como "*El grado por el cual un grupo de características inherentes cumplen fehacientemente los requerimientos especificados*". (Cantor., 2015)

Los trabajos eficientes de Walter A. Shewart y William E. Deming, en la actualidad la calidad es definida también como la creación de valor con la máxima eficiencia, lo cual implica la permanente búsqueda de brindar valor útil al cliente anticipándose a sus necesidades y reduciendo la cantidad de recursos y esfuerzo durante su elaboración. (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2013)

4.1.2 Tipos de Calidad.

Los servicios prestados tienen características intangibles y en ese sentido se consideran dos tipos de calidad:

4.1.2.1 Calidad técnica.

La ciencia y la tecnología médica hacen que este tipo de calidad maximice los beneficios de salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención y de este modo garantizar al usuario el pleno bienestar (Talavera, 2008)

4.1.2.2 Calidad sentida.

Después que el paciente utiliza los servicios de una institución este puede referir satisfacción o insatisfacción en razón a las necesidades de los usuarios, esta mora en la subjetividad de los usuarios y se relaciona con la entrega. (Talavera, 2008)

Según Camisión (2009) las expectativas del usuario se involucran dentro de un campo "objetivo" y las percepciones del cliente dentro del componente "subjetivo". (Camisión, 2009), de acuerdo a ellos a la calidad se la ha dividido en:

4.1.2.3 Calidad objetiva.

Su objetividad alude a un mecanismo cuantitativo con métodos ingenieriles o tecnológicos. (Camisión, Cruz, & González, 2006)

4.1.2.3.1 Tecnología biomédica.

Combina la ingeniería y la tecnología para resolver problemas médicos o biológicos que involucran seres humanos, en especial el diseño y uso de equipos médicos utilizados para diagnosticar y tratar diversas enfermedades, esta puede ser dividida en pequeños sub-campos, como la informática biomédica, la ingeniería, la ciencia y la investigación. (What Is Biomedical Technology?, 2011)

4.1.2.3.2 Aspecto del personal.

La vestimenta puede proporcionar a los demás una representación simbólica de lo que ellos son, esto es, de su estatus y papel social que representan, el médico y otro personal de salud no son la excepción, dentro del campo de salud su color característico es el blanco, el simbolismo de la bata adquiere connotaciones universales, que toda persona entiende y es capaz de comunicar al resto de sus congéneres, el color blanco es identificado por sí mismo como signo de pureza, virginidad, seguridad, lo que hace que las personas lo tengan como referente de estas cualidades. (Fernández, 2007)

4.1.2.3.3 Señalización intrahospitalaria y extrahospitalaria.

Orienta el comportamiento o accionar de las personas dentro y en los alrededores de las edificaciones, las señales pueden estar representadas por palabras, logotipos o signos, o por una combinación de estos elementos, los pacientes como los profesionales que allí trabajan deben comprender con rapidez y facilidad cómo manejarse dentro de la institución. (Centro Especializado de Normalización y Acreditación [CENAS], 2012)

4.1.2.3.4 Puntualidad de las consultas.

La puntualidad es una manera de respetar a los demás y un deber de toda persona bien educada.

4.1.2.3.5 Comodidad de las habitaciones.

En la comodidad está la satisfacción las salas de espera son la carta de presentación de la organización.

4.1.2.3.6 Información dada por el médico al paciente y sus familiares.

La importancia de construir y mantener una comunicación adecuada con el paciente es innegable para cualquier disciplina médica, el diagnóstico y el tratamiento constituyen el objetivo primordial de todo médico, para cumplirlas de manera satisfactoria, el médico debe incursionar no sólo en el aspecto biológico del individuo, sino también en las dimensiones psicológica y social, lo cual le obliga a internarse en aspectos de elevado contenido afectivo para el paciente por lo que requiere tener un espíritu humanista, gran apertura a las necesidades del paciente, disposición para trabajar en equipo, así como transmitir experiencias y conocimientos tanto al paciente como a la familia y al equipo de salud. La comunicación debe emplearse para que el paciente se sienta escuchado, para comprender enteramente el significado de su enfermedad y para que se sienta copartícipe de su atención durante el proceso de salud enfermedad. (Hernández , Fernández, & Irigoyen, 2006)

4.1.2.3.7 Tiempo de espera.

Promedio de minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio y el inicio de esta por el médico. (Salud, 2001)

4.1.2.4 Calidad subjetiva.

Su medición es cualitativa porque su base es la percepción y juicios de valor de las personas. (Camisión, Cruz, & González, 2006)

4.1.2.4.1 Interés por solucionar problemas del personal de salud.

Estrategia de colaboración en la que se trabaja en equipo para alcanzar una solución que satisfaga los intereses y las necesidades de los usuarios. (I.Mendia, 2006)

4.1.2.4.2 Interés por cumplir promesas.

Según la Real Academia de la Lengua Española una promesa se la define expresión de la voluntad de dar, a otro, o hacer por él alguna cosa, que, hecha con la debida deliberación, y aceptada por el otro, induce obligación a su cumplimiento, de ello se puede ganar credibilidad y confianza así se puede dar la impresión a los demás como personas fieles, leales y responsables. Por el contrario, si no se cumple con la promesa seremos categorizados

como personas desleales, poco comprometidas e irresponsables, en las no confiar demasiado porque no sabe si van a responder.

4.1.2.4.3 Rapidez de respuesta.

Es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. (Negocios, 2015)

4.1.2.4.4 Disposición para la ayuda.

Si alguien tiene total disposición se convierte en una persona indispensable y se quiere que siempre esté con los demás, por el contrario si alguien no tiene disposición se convierte, a sí mismo en una simple pieza fácilmente intercambiable, para su empresa. (Disposición, Ayuda, conviértete en Indispensable, 2011)

4.1.2.4.5 Confianza y seguridad.

El éxito de cualquier negocio depende de la confianza que genere el profesional en el cliente.

4.1.2.4.6 Amabilidad del personal.

Cuando los trabajadores sanitarios abordan a los pacientes con compasión, los pacientes con frecuencia se sanan antes, sienten menos dolor y ansiedad, e incluso se recuperan con más rapidez del resfriado común. "Cuando la atención de la salud se ofrece con amabilidad y compasión, tiene un efecto significativamente mayor que cuando se ofrece de una forma desapasionada que da por sentado que la conexión humana no tiene un beneficio". (Doheny, 2014)

4.1.2.4.7 Preparación del personal.

Toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado. El adiestramiento o capacitación es lograr la fuerza y los buenos resultados que una organización espera ya que estos logran que el empleado pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada o externa. (León, 2014)

4.1.2.4.8 Trato personalizado.

Brindar un trato personalizado consiste procurarle al cliente un trato personal, para llevarlo a cabo es posible ofrecerle promociones u ofertas exclusivas, brindarle un producto o servicio que satisfaga sus necesidades particulares, o darle mayor autoridad a un trabajador para que él mismo sea capaz de hacer concesiones, atender un reclamo o queja, y solucionar el problema de un cliente, y, de ese modo, evitar que el cliente tenga que estar siendo remitido a otros trabajadores, y que tenga que explicar su problema a todo el mundo. (Admin, 2011)

4.1.2.4.9 Comprensión de necesidades.

La satisfacción de las necesidades de los usuarios es la clave para dar buen servicio, conocer estas necesidades no basta pues también influye la capacidad de entregar un producto o servicio que las satisfaga de manera eficiente. (Jiménez, 2014)

4.2 CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Según Avedís Donabedian calidad de atención en salud es *"el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes"* (Galván , Meljem, Fajardo, & Olvera , 2012)

El campo de la salud (medicina) conlleva un compromiso ético comunitario, asume una misión social, no es solo un científico, un técnico o un artista, el médico es más que eso es un servidor de la persona enferma y de la comunidad. (González M. Á., 2002)

Gas señala que *"calidad de la atención médica es otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución"* (González & Gallardo, 2012)

4.3 NIVELES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL CAMPO DE LA SALUD.

El nivel de evaluación según Hernández se la divide en tres niveles denominados primer nivel, segundo nivel y tercer nivel, a continuación, las características de cada una de ellas:

Cuadro Nº 1
Niveles de la Calidad en el campo de la salud.

NIVEL	CONSIDERACIONES
Primer Nivel	Valora la calidad desde un enfoque integral, mide el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales.
Segundo Nivel	Desde el enfoque de la estructura, proceso y resultado, identifica fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta la población.
Tercer Nivel	Mide la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, selecciona un error de un usuario particular.

Fuente: Hernández Torres, F., & Alcántara Banderas, M. A. (2015). Niveles Evaluación de la Calidad. En G. d. México, *La calidad de la atención en salud en México a través de dos instituciones* (págs. 11-20). México: Delegación Cuauhtémoc.

Donabedian (1966) introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado, que constituyen el paradigma dominante de evaluación de la calidad de la atención en la salud, los mismos son evaluado en el Cuadro Nº 2 (Gutiérrez Quintanilla , 2009)

Cuadro Nº 2
Paradigma dominante de evaluación de la calidad de atención en la salud.

	CONSIDERACIONES
Estructura	Se concentra en el tipo de recursos que son utilizados para desarrollar funciones de una institución y satisfacer la demanda de sus servicios, también incluye la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante estos obstáculos para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.
Proceso	Esta fase está fundamentada en el uso, calidad y las competencias de la institución y el usuario.
Resultado	Medición del objetivo final o razón de ser de los servicios de salud, ya que por medio de esta verificación, la institución se legitima ante el sector; para medirlos encontramos la cobertura, la eficacia y la eficiencia.

Fuente: Hernández Torres, F., & ALcántara Banderas, M. A. (2015). Niveles Evaluación de la Calidad. En G. d. Mexico, *La calidad de la atencion en salud en México a través de dus instituciones* (págs. 11-20). Mexico: Delegación Cuauhtémoc.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) distinguieron 10 dimensiones que representarían los criterios de evaluación utilizados por los clientes al valorarla, estos fueron posteriormente reducidos a cinco ante la correlación demostrada entre algunos de ellos:

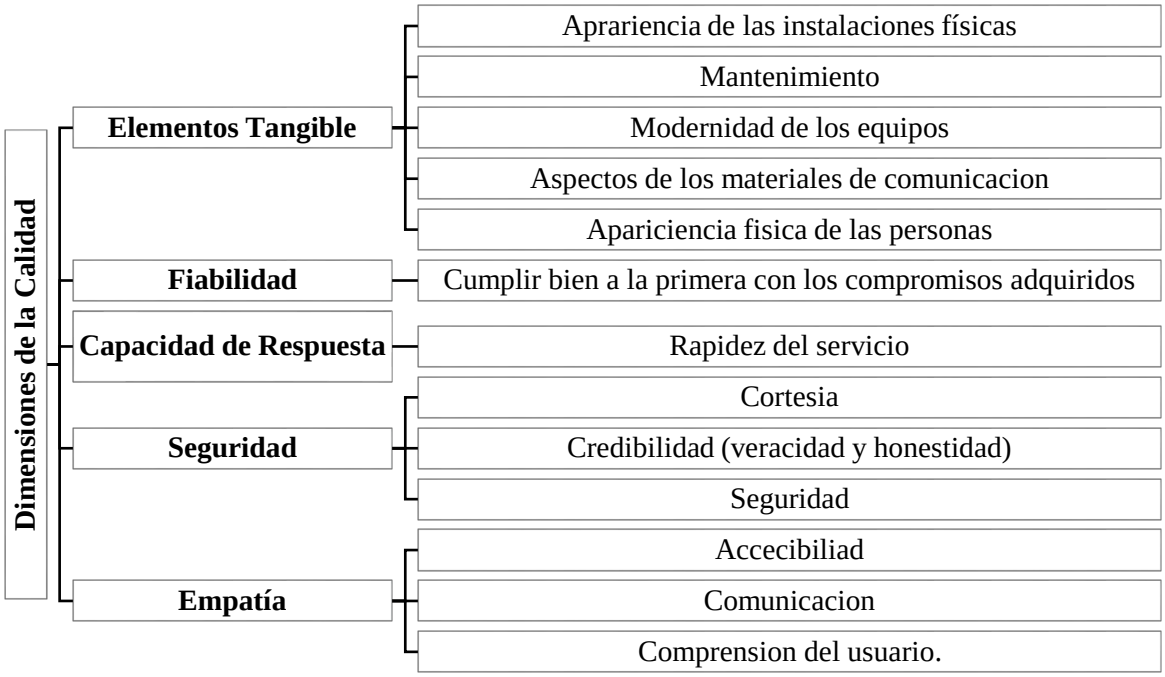


Figura Nº 1. ***Dimensiones de la Calidad***

Fuente: Palomares, S. (2013). *Aplicación de metodologías y herramientas estadísticas para el análisis de encuestas de satisfacción como base para la mejora continua de la organización.* Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55099/MEMORIA_TFG_%20PALOMARES_PERELL%C3%93_1404400348828221055907223908830.pdf?sequence=2

4.4 LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Para Kotler la satisfacción del cliente es "*El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.*" (Gerencia de Planificaciín Estratégica e Inteligencia Institucional, 2012)

La insatisfacción esta mediada porque los resultados son inferiores a las expectativas, hay satisfacción cuando los resultados están a la altura de las expectativas, logra un grado de satisfacción muy alto hay que lograr que los resultados superan las expectativas. (Lane & Kotler, 2006)

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

4.4.1 Percepción.

Arellano (1996) califica a la percepción como el proceso en el que un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo que lo rodea. Schiffman y Lazar (1997), afirman que evaluar la percepción determinara qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad del servicio brindada ya que ellos son los que juzgan con base a una variedad de claves informativas. (Vargas González, Valecillos, & Hernández, 2013)

4.4.2 Expectativas.

Hace hincapié a las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. (Palomares, 2013), su conocimiento compone el primer paso y a su vez más relevante en la prestación de un servicio de calidad, para que los usuarios señalen que los servicios son excelentes es necesario que la organización conozca lo que ellos esperan, por lo tanto, el vacío de su conocimiento hará que se invierta tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no tienen importancia para los usuarios (Llorens y Fuentes, 2006). (Vargas González, Valecillos, & Hernández, 2013)

4.4.3 Niveles de Satisfacción.

Compara la percepción de los beneficios de un servicio en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo. (Salcedo, 2015). Existen muchas maneras de medir el nivel de satisfacción como por ejemplo la que se visualiza en el Cuadro Nº 3:

Cuadro Nº 3

Grado de Satisfacción.

GRADO	CONSIDERACIÓN
Insatisfecho	Si la percepción se encuentra por debajo de las expectativas
Satisfecho	Si aperción se iguala con las expectativas el cliente
Muy Satisfecho	Si la percepción supera las expectativas

Fuente: Vertice, E. (2010). *Atencion al cliente: calidad en los servicios funerarios.* España: Publicaciones Vertices.

Según la opción consultores (2012) una de las escalas más utilizadas para medir la satisfacción es la escala de cincos puntos, donde encontramos dos puntuaciones positivas, una neutral, y dos negativas:

Cuadro Nº 4

Nivel de Satisfacción.

NIVEL	DEFINICIÓN
Muy insatisfechos	Sus expectativas han sido plenamente desconfirmadas. Estos usuarios pueden difundir comentarios negativos acerca del proveedor del servicio.
Insatisfechos	Las expectativas previas no se han visto confirmadas, los usuarios cambiarán de proveedor de servicios, salvo que los costos sean elevados o que no haya alternativas.
Ni satisfechos, ni insatisfechos	Es una zona de indiferencia, con niveles intermedios de satisfacción. Generalmente en este punto los usuarios se encuentran dispuestos a cambiar de proveedor siempre y cuando encuentren una mejor alternativa.
Satisfecho	Las expectativas se han confirmado en gran parte aunque no es su totalidad.
Muy Satisfecho	Los usuarios han recibido un mejor servicio del que esperaban. Es muy probable que en el futuro sigan siendo fieles consumidores, y que incluso muestren una propensión a recomendar el servicio entre sus allegados

Fuente: Consultores, O. (7 de Junio de 2012). *Encuesta de Satisfacción / Medición de Satisfacción y Expectativas*. Obtenido de Opcion Consultores Blog Marketing: http://www.opcion.com.uy/marketing/?p=904

4.5 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Proceso que vincula conceptos abstractos con indicadores empíricos (Sampieri, 2014)

4.5.1 Evaluación de la satisfacción del cliente.

Es definición como un instrumento sistemático de recogida y análisis de información para emitir juicios y tomar decisiones. (Ureña, 1999)

El grado de satisfacción se evalúa de distintas técnicas y prácticas combinadas adecuadamente: formularios de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, la seudocompra, cuestionarios de satisfacción, computar el número de clientes perdidos, etc., en fin, la más utilizada sea el cuestionario de satisfacción, que permite obtener la información necesaria directamente de los clientes. Éstos se pueden basar en escalas estandarizadas o en escalas de medición diseñadas por la empresa específicamente para su servicio. (Camisión, Cruz, & González, 2006)

4.5.2 Escalas De Medición.

En la actualidad según los criterios de Zeithaml, Parasuraman y Berri, la diferencia entre expectativas y satisfacción del usuario frente al servicio, es una medida de la calidad, concreto a esta teoría la medición de la calidad se realiza a través de un instrumento denominado SERVQUAL que mide por separado las expectativas y las percepciones del usuario a través de 21 ítems evaluados en una escala de 7 puntos (Likert). (Salcedo, 2015), poco tiempo después la dificultad de medir expectativas, de entender las escalas de respuesta por parte del encuestado y la poca diferenciación entre expectativas y percepciones Mira y cols. (1998) crearon el cuestionario SERVQHOS que basado en SERVQUAL, ha sido diseñado pensando en el medio hospitalario. (Mira, y otros, 2016) (Salcedo, 2015)

SERVQHOS gira en torno a dos dimensiones: la **calidad subjetiva**, basada en la opinión del paciente, el trato recibido, la amabilidad y el interés del personal y la **calidad objetiva**, como es el estado de las habitaciones, la accesibilidad, la información al paciente, etc., su objetivo es mejorar la calidad de la asistencia sanitaria detectando aquellas áreas que, a juicio de los pacientes, no funcionan adecuadamente. (Monteagudo, y otros, 2003) Este cuestionario de 19 preguntas tiene mejor comportamiento métrico conforme a los resultados obtenidos con versiones previas. El valor Alfa de Cronbach para el total del cuestionario de 19 ítems fue de 0.96. (Mira, y otros, 2016) Las evaluaciones de cada pregunta van de uno a cinco, siendo 1 “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba”

Entre los distintos formatos de respuesta existentes, los más utilizados en las escalas de evaluación de la satisfacción del cliente son dos: formato de escala checklist y formato de escala Likert esta última presenta algunas ventajas como por ejemplo al presentar más opciones de respuesta lo cual permite a los clientes que expresen el grado de su opinión sobre la calidad percibida del servicio o producto, frente a limitarles la respuesta a un «sí» o un «no». Además, estadísticamente las escalas con cinco opciones de respuesta a ofrecen mayor fiabilidad que las que poseen dos (Lissitz y Green, 1975). (Camisión, Cruz, & González, 2006)

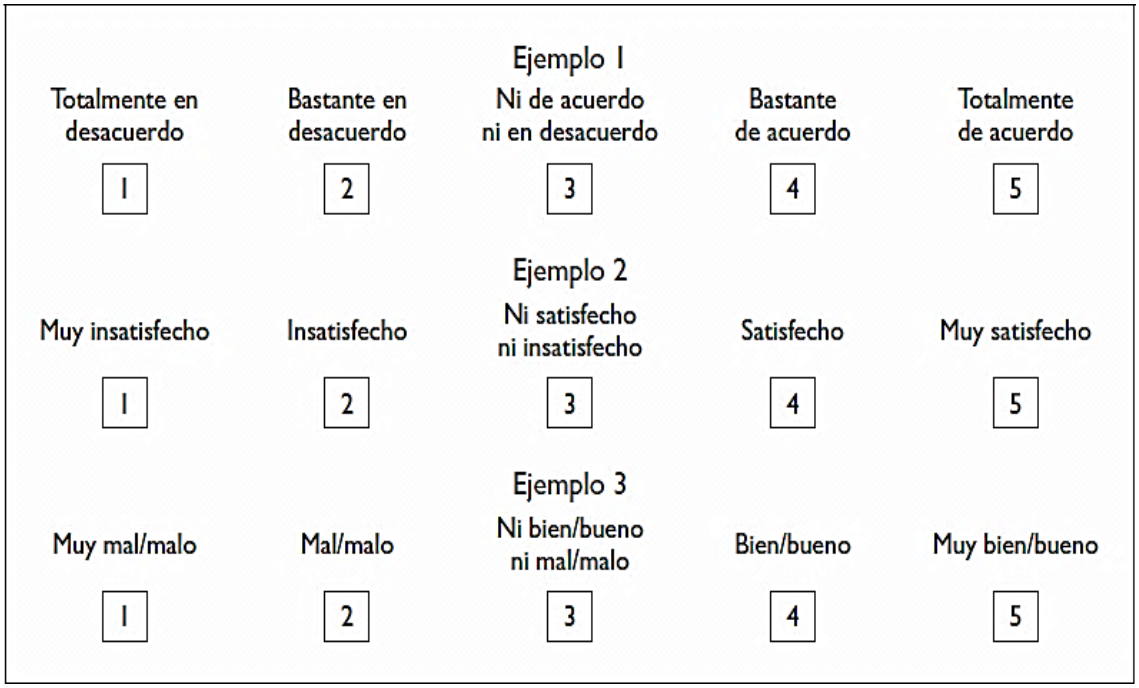


Figura Nª 3. ***Escala de Likert***

Fuente: Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid: Pearson Educación.

5 MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Tipo de estudio.

Esta investigación fue de tipo *Descriptivo* porque se describirá como los pacientes perciben la calidad de atención de salud brindada en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de Loja período Febrero-Julio 2016 y *Transversal* ya que se encuentra delimitada en un período de tiempo.

5.2 Lugar de Estudio.

El presente estudio se realizó en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de la Ciudad de Loja. El Hospital Manuel Ygnacio Monteros, es un hospital de segundo nivel que se encuentra ubicado en el Norte de la ciudad de Loja precisamente en la parroquia Urbana "El Valle" en las calles Ibarra y Santo Domingo de los colorados, ofrece atención médica integral proporcionada por médicos especialistas de las cuatro ramas básicas cirugía general, ginecología y obstetricia, medicina interna y pediatría, el apoyo de anestesiología, en el área de Hospitalización y consulta externa, dispone de servicios de diagnóstico y tratamiento a través de laboratorio clínico, gabinete de radiología y servicio de transfusión o banco de sangre, presta servicios que le permite apoyar a unidades de menor complejidad y a la vez reciben apoyo de las de complejidad mayor. El Hospital Isidro Ayora de Loja, es regida por el Estado, está ubicada en la parte céntrica de la ciudad de Loja en la parroquia "El Sagrario", entre las calles Iberoamericana y Juan José Samaniego, ofrece los servicios en las ramas de cirugía general, ginecología y obstétrica, pediatría, medicina interna, además el servicio de laboratorio clínico, imagenología y una unidad de hemodiálisis, servicios que son usados en el área de Hospitalización y Consulta Externa.

5.3 Universo.

Se consideró como universo a todos los pacientes que acudieron al servicio de consulta externa del Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de la Ciudad de Loja, durante el período Febrero-Julio del 2016.

5.4 Tamaño de la Muestra.

La constituyeron 239 usuarios externos, que acudieron a consulta externa del Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de la Ciudad de Loja, durante el período Febrero-Julio 2016, para la recolección de datos se distribuyó de la siguiente manera: 119 pacientes del Hospital Manuel Ygnacio Monteros y 120 del Hospital Isidro Ayora de Loja, como el período tuvo un intervalo de 6 meses equitativamente se distribuyó 3 meses para cada establecimiento y por sorteo, en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros la información se recolectó durante el período Febrero-Abril lo cual correspondió a 39 pacientes en la primera semana del mes de Febrero, 40 pacientes en la primera semana del mes de Marzo y 40 pacientes en la primera semana del mes de Abril, en el Hospital Isidro Ayora de Loja se recolectó durante los meses de Mayo a Julio, de los cuales 40 pacientes fueron encuestados en la primera semana del mes de Mayo, 40 pacientes en la primera semana del mes de Junio y 40 pacientes en la primera semana del mes de Julio, de todas las especialidades disponibles en estas entidades de salud.

5.5 Criterios

5.5.1 *Criterios de Inclusión.*

- Usuarios externos que fueron atendidos durante el período de investigación en el servicio de consulta externa, se incluyó a hombres y mujeres, mayores de 18 años de edad y aquellos familiares en el caso de un paciente infantil o con una enfermedad que lo imposibilito comunicarse, en sus diferentes áreas de prestación de servicios de salud.

5.5.2 *Criterios de Exclusión.*

- Se excluyeron del estudio a aquellos que se negaron a colaborar con el presente trabajo de investigación.

5.6 Procedimiento para recolección de datos.

Para la recolección de datos se solicitó el permiso respectivo tanto en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja. (ANEXO Nº 1) (ANEXO Nº 2). Para garantizar la confidencialidad y ética médica de las encuestas realizadas, fueron totalmente anónimas y se aplicaron solo si el usuario deseaba participar, con la respectiva firma de su voluntaria participación en el consentimiento informado. (ANEXO Nº 3).

El instrumento empleado para cumplir con los objetivos planteados de esta investigación fue tomado del reconocido “Cuestionario SERVQHOS”, este cuestionario fue validado para la medición de satisfacción en servicios sanitarios adaptada para el servicio de consulta externa, se elaboró un formulario el cual en su primera parte contiene preguntas sobre datos sociodemográficos que permitió conocer el perfil del usuario que participó en la encuesta, la segunda parte contiene un cuadro que contiene 19 preguntas divididas en 9 que valoraron la calidad objetiva y 10 preguntas que valoraron la calidad subjetiva, su calificación según la escala de Likert en [5] Muy satisfactorio [4] Satisfactorio [3] Ni satisfactorio Ni insatisfactorio [2] Insatisfactorio [1] Muy insatisfactorio, una vez llenados estos parámetros se procedió a obtener la media de cada pregunta en cada tipo de calidad para obtener una general en cada bloque, los resultados de la media que tengan una puntuación mayor a 3 significa satisfacción y una puntuación menor a 3 señala insatisfacción, cabe recalcar que al inicio contiene una pequeña explicación de cómo llenar el formulario. La tercera parte contiene una pregunta sobre el nivel de satisfacción, según la percepción del usuario se la calificó como: Muy satisfecho, Satisfecho, Poco satisfecho, Nada satisfecho. (ANEXO Nº 4)

5.7 Plan de análisis de los resultados.

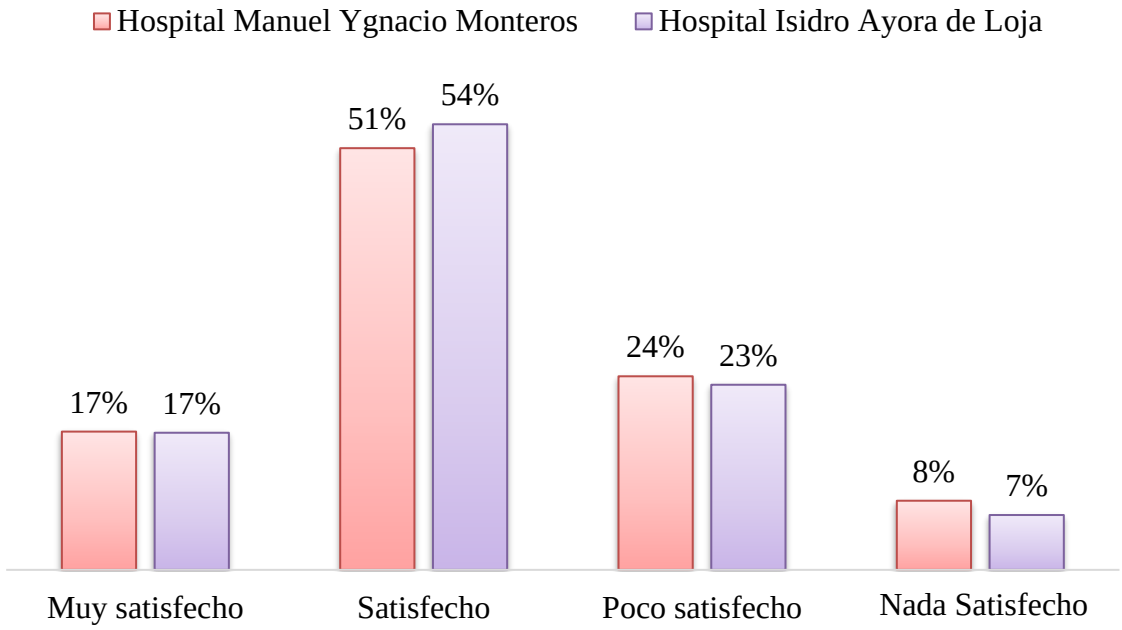
El análisis estadístico de los datos fue realizado en el programa Excel para Windows. Para la elaboración de los resultados se utilizaron tablas y gráficos estadísticos, utilizando Excel, Word. Finalmente, con base en los resultados se procedió a realizar la respectiva discusión, conclusiones y recomendaciones.

6 RESULTADOS

Tabla N º 1

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Hospital Manuel Ygnacio Monteros		Hospital Isidro Ayora de Loja	
	F	%	F	%
Muy satisfecho	20	17%	20	17%
Satisfecho	61	51%	65	54%
Poco satisfecho	28	24%	27	23%
Nada Satisfecho	10	8%	8	7%
TOTAL	**119**	**100%**	**120**	**100%**



Fuente: Cuestionario SERVQHOS
Elaborado: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

Interpretación de resultados: de la siguiente tabla se puede colegir que la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Manuel Ygnacio Monteros se encuentran satisfechos en un 51% y solamente el 8% no se encuentran nada satisfechos, de igual manera en el Hospital Isidro Ayora los usuarios manifiestan estar satisfechos en un 54% y un 7 % nada satisfechos.

Tabla N º 2

Nivel de satisfacción de los pacientes frente a los indicadores de calidad objetiva en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja

CALIDAD OBJETIVA	Muy Satisfactorio		Satisfactorio		Ni Satisfactorio/ Ni Insatisfactorio		Insatisfactorio		Muy Insatisfactorio	
	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL
La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	29%	27%	54%	58%	13%	12%	3%	3%	1%	1%
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	55%	43%	39%	49%	5%	8%	1%	1%	0%	0%
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en la unidad de salud ha sido	41%	37%	39%	44%	16%	17%	3%	2%	1%	1%
La puntualidad de las consultas médicas ha sido	23%	17%	32%	41%	30%	28%	11%	10%	4%	5%
El estado en que están los consultorios y salas de espera (apariencia, comodidad) ha sido	36%	30%	43%	47%	19%	22%	2%	0%	0%	2%
La información que los profesionales y el personal proporcionada ha sido	27%	24%	47%	56%	21%	15%	3%	4%	3%	1%
Tiempo en la sala de espera para ser atendido ha sido	11%	16%	38%	44%	34%	26%	13%	7%	5%	8%
La facilidad para llegar a la unidad de salud ha sido	18%	23%	43%	50%	24%	17%	6%	5%	10%	5%
La información que el profesional que le atendió da a los familiares ha sido	18%	22%	47%	52%	25%	18%	6%	6%	3%	3%

Fuente: Cuestionario SERVQHOS
Elaborado: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

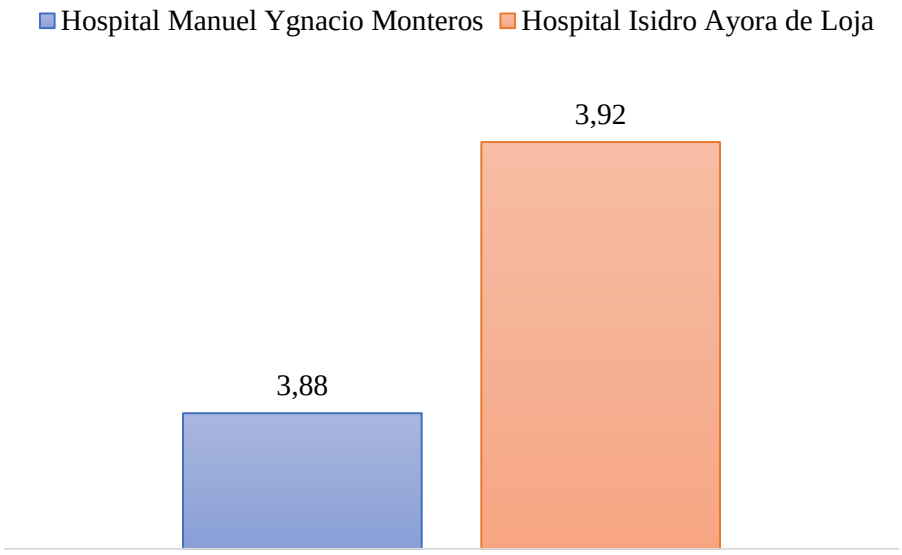
Interpretación de Resultados:

Se puede deducir que en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y en el Hospital Isidro Ayora de Loja la mayor parte de sus usuarios se encuentran satisfechos, comparando los resultados y tomando los indicadores más relevantes el 54% de los pacientes indicaron estar satisfechos con la tecnología de los equipos médicos para diagnóstico y tratamiento estimación que se diferencia del Hospital Isidro Ayora de Loja el cual presenta un 58% de satisfacción, la información que los profesionales y el personal proporciona generó un 56% de satisfacción en los usuarios del Hospital Isidro Ayora de Loja valor que se aleja del Hospital Manuel Ygnacio Montero el mismo que señaló un 47 % de satisfacción, los usuarios señalaron estar satisfechos con la información que el profesional brinda a los familiares en un 52% en el Hospital Isidro Ayora de Loja y un 47% de satisfacción en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros, la puntualidad de las consultas médicas constituyó el parámetro con mayor porcentaje dentro del grado de insatisfacción evidenciándose un 11 % de insatisfacción en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y un 10% de insatisfacción en el Hospital Isidro Ayora de Loja.

Tabla N º 3

Satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad objetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja

CALIDAD OBJETIVA	
HOSPITAL	**Puntuación SERVQHOS MEDIA**
Hospital Manuel Ygnacio Monteros	3,88
Hospital Isidro Ayora de Loja	3,92



Fuente: Cuestionario SERVQHOS
Elaborado: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

Interpretación de Resultados: Para el componente objetivo la puntuación SERVQHOS fue la media de 3.92 en el Hospital Isidro Ayora de Loja y 3.88 en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros.

Tabla N º 4

Nivel de satisfacción de los pacientes frente a los indicadores de calidad subjetiva en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja

CALIDAD SUBJETIVA	Muy Satisfactorio		Satisfactorio		Ni Satisfactorio/ Ni Insatisfactorio		Insatisfactorio		Muy Insatisfactorio	
	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL	HMYM	HIAL
Interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	18%	19%	50%	50%	21%	21%	9%	7%	1%	2%
El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	19%	20%	45%	48%	27%	27%	8%	6%	1%	0%
La rapidez con que consigue lo que se necesita o se pide ha sido	11%	14%	34%	37%	26%	29%	22%	13%	7%	7%
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	16%	18%	40%	42%	30%	29%	12%	10%	2%	2%
La confianza y seguridad que ud tiene en el personal ha sido	16%	18%	42%	43%	34%	32%	8%	7%	0%	0%
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	26%	23%	36%	38%	31%	28%	5%	7%	2%	4%
La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	24%	18%	45%	48%	28%	29%	3%	3%	2%	2%
El trato personalizado que se da a los pacientes y a Usted ha sido	22%	18%	43%	50%	24%	23%	8%	6%	4%	4%
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes y a Usted ha sido	16%	17%	45%	48%	31%	26%	6%	7%	3%	3%
El interés del personal de enfermería por atender a los pacientes ya a usted ha sido	19%	19%	48%	52%	21%	16%	12%	9%	0%	4%

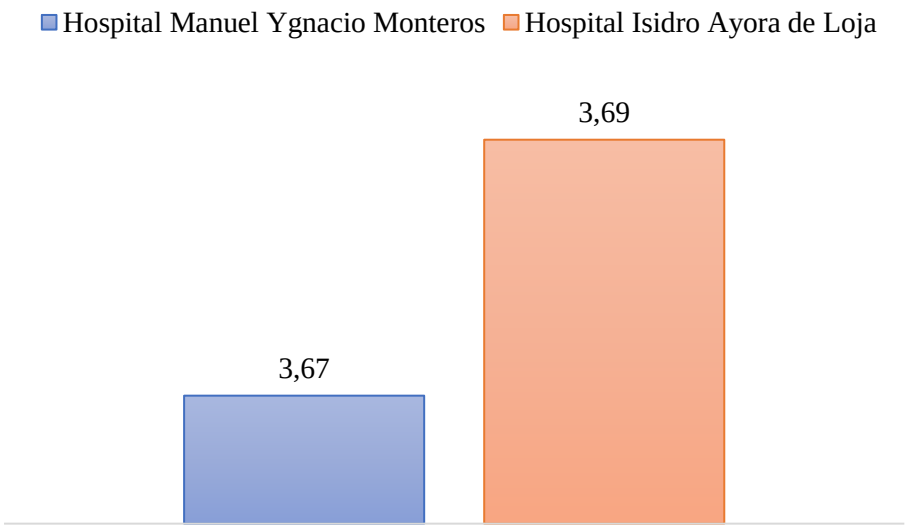
Fuente: Cuestionario SERVQHOS
Elaborado: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

Interpretación de Resultados:

Un 50% de los usuarios del Hospital Manuel Ygnacio Monteros señalaron estar satisfechos con el interés del personal por solucionar los problemas lo cual se equipara con el 50% que presentó el Hospital Isidro Ayora de Loja, el interés del personal de enfermería por atender a los pacientes tuvo un 52% de satisfacción en el Hospital Isidro Ayora de Loja lo cual se diferencia del Hospital Manuel Ygnacio Monteros con un 48%, el trato personalizado que se da a los pacientes tuvo un 43% de satisfacción en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de Loja obtuvo un 50% de satisfacción, la preparación del personal para realizar su trabajo, la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes y el interés del personal por cumplir lo que promete mostraron igualdad en sus resultados, mostrándose un 45% de satisfacción en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y un 48% en el Hospital Isidro Ayora De Loja. La rapidez con que el paciente consigue lo que se necesita o pide mostró un 22% de insatisfacción en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y un 13% de insatisfacción en el Hospital Isidro Ayora de Loja.

Tabla N° 5
Satisfacción o insatisfacción del paciente frente a la calidad subjetiva según puntación SERVQHOS en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja

CALIDAD SUBJETIVA	
HOSPITAL	**Puntuación SERVQHOS MEDIA**
Hospital Manuel Ygnacio Monteros	3,67
Hospital Isidro Ayora de Loja	3,69



Fuente: Cuestionario SERVQHOS
Elaborado: Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo

Interpretación de Resultados: El componente subjetivo en el Hospital Isidro Ayora de Loja mostró una media de 3.69 y el Hospital Manuel Ygnacio Monteros una media de 3.67.

7 DISCUSIÓN

Para Kotler el nivel de satisfacción corresponde "*nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas*" (Millones, 2010), en la actualidad los usuarios y su satisfacción constituyen la piedra angular del servicio de sanidad. (Díaz, 2001)

En cuanto al nivel de satisfacción de la muestra en estudio, los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud recibida, el 51 % (n=61) corresponde al Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el 54 % (n=65) al Hospital Isidro Ayora de la Ciudad de Loja, también se observa poca satisfacción 24 % (n=28) y nada satisfactorio en un 8% (n=10) en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y un 23% (n=27) de poca satisfacción y nada satisfactorio en un 7% (n=8) en el Hospital Isidro Ayora de Loja, estos resultados se asemejan con un estudio realizado en Colombia en donde el nivel de salud de sus hospitales representan el 44% (n=208) (Urriago, 2010) pero se diferencia de un estudio realizado en el Perú donde la satisfacción solo representa el 25% (n=175) (Sihuin, Gómez, & Ivañez, 2015), de la misma manera se equiparan con un estudio realizado en México donde el 44.3% (n=426) están satisfechos y 25.9% (n=249) muy insatisfecho o insatisfecho. (Jaimes, y otros, 2014)

En estudios analizados, no se encontraron cuantiosas investigaciones sobre calidad objetiva y subjetiva, como el realizado en el presente trabajo, sin embargo el servicio de salud que brinda tanto el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja según el Modelo SERVQHOS, en lo que corresponde a la calidad objetiva, mostró un grado de satisfacción con una puntuación de 3.88 y 3, 92, respectivamente lo cual difiere con un estudio realizado en España, en el Hospital Universitario Central de Asturias quien muestra para este parámetro una puntuación de 4.58. (Gurrionero, 2014)

El componente subjetivo, según la puntuación de SERVQHOS fue de 3.67 en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y 3.69 en el Hospital Isidro Ayora de Loja, se contrastan con las puntuaciones del Hospital Universitario Central de Asturias quien muestra una puntuación mayor de 4.05. (Gurrionero, 2014)

La calidad de servicio que brinda el Hospital Manuel Ygnacio Monteros y el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, debe orientarse hacia la excelencia, una mejora continua, a través del monitoreo de los indicadores que señalen las evaluaciones periódicas realizadas, tomando en cuenta los resultados de la presente investigación.

8 CONCLUSIONES

Después de haber finalizado la presente investigación y fundamentadas en los objetivos planteados se concluye que:

- El nivel de satisfacción que tiene el paciente frente a la calidad de atención recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros fue satisfactorio el mismo que reflejo en un 51% y solamente el 8% no se encuentran nada satisfecho, de igual manera en el Hospital Isidro Ayora los usuarios manifestaron estar satisfechos en un 54% y un 7% nada satisfechos.
- Según la puntación SERVQHOS se determinó que, en el componente objetivo, no tiene mucha diferencia significativa entre las dos instituciones ya que el Hospital Isidro Ayora de Loja presentó una media de 3.92 y el Hospital Manuel Ygnacio Monteros de 3.88, lo que significa satisfacción de los usuarios externos.
- De igual manera según la puntuación SERVQHOS lo que respecta al componente subjetivo presentan similitud en los resultados alcanzando en el Hospital Isidro Ayora de Loja una media de 3.69 y el Hospital Manuel Ygnacio Monteros de 3.67.

9 RECOMENDACIONES

Basándose en el análisis de este trabajo investigativo se puede recomendar:

- Las instituciones tanto públicas como privadas deben realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario que le permita realizar planes de mejoramiento de la calidad para lograr un nivel alto de satisfacción de los usuarios externos.

- La infraestructura debe mantenerse siempre en una mejora continua, apegándose siempre a estándares internacionales de salud pública que brinden comodidad, seguridad y confianza a todo el público en general, logrando ser pioneros en tecnificación y desarrollo en el campo de la salud, y de esta manera ofrecer una atención oportuna de calidad, teniendo en cuenta la opinión de los usuarios.

- Proponer a las instituciones de salud realizar capacitación al personal que laboran en estas instituciones que permita mejorar el desarrollo, de una cultura más humana y cálida, para fomentar la comunicación entre personal de salud y paciente, y de esta manera ofertar una atención humanizada con calidad y calidez a los usuarios externos.

- Las universidades deben impulsar la formación de profesionales sanitarios en conceptos fundamentales sobre la dignidad humana como elemento fundamental en la calidad de los servicios de salud, respetando los Derechos Humanos para que de esta manera se pueda consolidar políticas, acciones e intervenciones humanizadoras en el ámbito de la salud.

10 BIBLIOGRAFÍA

Admin. (5 de Diciembre de 2011). *La importancia de un buen servicio al cliente*. Obtenido de GrupoOmega: http://www.grupomega.es/la-importancia-de-un-buen-servicio-al-cliente/

Camisión, C. (16 de Diciembre de 2009). *Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente*. Obtenido de mailxmail.com: http://www.mailxmail.com/curso-conceptos-calidad-enfoques-gestion/calidad-como-satisfaccion-expectativas-cliente

Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.

Cantor., R. V. (2015). El lenguaje mercantil, se impone en la educacion universitaria. *Ágo U.S.B.*, 43-72.

Centro Especializado de Normalización y Acreditación [CENAS]. (2012). *La señalización en los establecimientos de salud.* CidCam.

Consultores, O. (7 de Junio de 2012). *Encuesta de Satisfacción / Medición de Satisfacción y Expectativas*. Obtenido de Opcion Consultores Blog Marketing: http://www.opcion.com.uy/marketing/?p=904

Consultores, O. (07 de Junio de 2012). *Opcion consultores blog marketing*. Obtenido de Encuesta de Satisfacción / Medición de Satisfacción y Expectativas: http://www.opcion.com.uy/marketing/?p=904

Correa, J. M. (Agosto de 2011). Obtenido de "*Proyecto de actualización de conocimientos laparoscópicos básicos al personal médico del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital General Provincial Isidro Ayora De Loja durante el periodo abril – agosto 2011"(Tesis de Pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja* http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6347/1/TESIS%20JANNETH.pdf

Díaz, R. (19 de Junio de 2001). *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Obtenido de Revista de Calidad Asistencial: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-S1134282X02774708?redirectNew=true

Disposición, Ayuda, conviértete en Indispensable. (11 de Noviembre de 2011). Obtenido de ACCIONES DE DESARROLLO – COACHING Facilitándote el Logro de Objetivos y Soluciones a Problema: http://accionesdesarrollo.com/disposicion-ayuda-conviertete-en-indispensable/

Doheny, K. (25 de Noviembre de 2014). *La amabilidad y la compasión son la receta para una mejor atención de la salud*. Obtenido de HeathDay: https://consumer.healthday.com/mental-health-information-25/behavior-health-news-56/la-amabilidad-y-la-compasi-oacute-n-son-la-receta-para-una-mejor-atenci-oacute-n-de-la-salud-694085.html

Espinoza, R., Saa, B., & Guerreo, R. (2014). *CAA Hospital del Dia Central de Loja.* Loja.

Fernández, J. M. (2007). Contenido simbólico de la bata blanca de los médicos. *Gazeta de Antropología*, 1-10.

Galván , R., Meljem, J., Fajardo, G., & Olvera , D. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista Conamed*.

Gerencia de Planificaciín Estratégica e Inteligencia Institucional. (2012). *Estudio de satisfacción clientes externos: empresas y participantes de los centros tecnológicos y centros operativos del sistema (cos), año 2012.* Obtenido de http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/est_sasext.pdf

González, L., & Gallardo, E. (2012). Calidad de la Atención Médica: la diferencia entre la vida y la muerte. *Revista Digital Universitaria*, 1-15.

González, M. Á. (2002). *Historia, teoría y método de la medicina: introducción al pensamiento de un médico.* Barcelona, España: Masson.

Gurrionero, A. G. (2014). *Monitorización permanente de la calidad percibida de los pacientes ingresados en el Hospital de Dia del Área de Gestion Clínica del Corazón del Hospital Universitario Central de Asturias.* España.

Gutiérrez Quintanilla , J. R. (2009). *Servicios de salud pública en San Salvador. Diseño de instrumento de medición.* Obtenido de http://www.utec.edu.sv/media/investigaciones/files/serviciosdesaludpublica.pdf

Hernández , I., Fernández, M., & Irigoyen, A. (2006). Importancia de la comunicación médico-paciente en Medicina Familiar. *Archivos de Medicina Familiar,* 1-8.

Hernández Torres, F., & ALcántara Banderas, M. A. (2015). Niveles Evaluación de la Calidad. En G. d. Mexico, *La calidad de la atencion en salud en México a través de dus instituciones* (págs. 11-20). Mexico: Delegación Cuauhtémoc.

I.Mendia, M. A. (2006). *Resolución de conflictos*. Obtenido de Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperacion de Desarrollo: http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190

INEC, I. N. (09 de 01 de 2016). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/

Jaimes, F. G., Carreto, R. R., Hernández, F. J., Reducindo, M. M., Sandoval, A. C., & Campos, E. C. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud,* 97-107.

Jiménez, C. (25 de Diciembre de 2014). *5 formas de conocer las necesidades de los clientes*. Obtenido de Carlos Jimenez: http://www.carlosjimenez.info/5-formas-de-conocer-las-necesidades-de-los-clientes/

Lane, K., & Kotler, P. (2006). *Direccion de marketing.* Mexico: Perason Educacion.

León, N. (09 de Mayo de 2014). *La capacitación y el desarrollo del personal*. Obtenido de gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/

Ministerio de Salud Pública [MSP]. (2013). *Modelo de Atención Integral de Salud [MAIS]*. Quito, Ecuador.

Millones, P. (Enero de 2010). *Medición Y Control Del Nivel De Satisfacción De Los Clientes En Un Supermercado.* Obtenido de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING_479.pdf?sequence=1

Mira, J. J., Aranaz, J., Rodriguez, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (2016). *SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria.*

Monteagudo, O., Navarro , C., Alonso, P., Casas, R., Rodríguez, L., Gracias, J., . . . Herruzo, R. (2003). Aplicación Hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfaccion e insatisfaccion. *Elsevier*, 263-271.

Negocios, C. (15 de Octubre de 2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Obtenido de CreceNegocios: https://www.google.com.ec/search?q=cumplir+promesas&espv=2&biw=1298&bih=668&source=lnt&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2006%2Ccd_max%3A2016&tbm=#tbs=cdr:1%2Ccd_min:2006%2Ccd_max:2016&q=rapidez+de+atencion

Oliveros, M. L. (S.F.). *El cuestionario SERVQHOS para valorar la calidad asistencial de un servicio sanitario*. Obtenido de Revista Médica Electrónica PortalesMédicos.com: http://www.revista-portalesMédicos.com/revista-medica/cuestionario-servqhos-valorar-calidad-asistencial/

Palomares, S. (2013). *Aplicación de metodologías y herramientas estadísticas para el análisis de encuestas de satisfacción como base para la mejora continua de la organización.* Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55099/MEMORIA_TFG_%20PALOMARES_PERELL%C3%93_1404400348828221055907223908830.pdf?sequence=2

Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP]. (2013). *Calidad en los servicios de Salud.* Lima, Peru.

Salcedo, D. M. (2015). *Satisfaccion de la calidad de atencion brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Nº 2. (*Tesis de Maestría) Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.

Salud. (2001). *Indicador 41: Tiempo de espera en consulta externa.* Obtenido de Evaluacion del desempeño: http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/indicadores/notas/indicador41.pdf

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mexico D.F: McGraw-Hill.

Sihuin, E., Gómez, O., & Ivañez, V. (2015). Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Un Hospital De Apurímac, Perú. *Rev Perú Med Exp* Salud Publica, 299-302.

Talavera, L. (2008). Calidad en la Atención Pediátrica. *Pediatr. (Asunción)*, 9-10.

Ureña, F. (1999). *Educación Fisica en secundaria.* Barcelona, España: IndeComunicaciones.

Urriago, M. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios.* Cali, Colombia.

Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud:Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 666.

Vertice, E. (2010). *Atencion al cliente: calidad en los servicios funerarios.* España: Publicaciones Vertices.

What Is Biomedical Technology? (16 de Mayo de 2011). Obtenido de Learn.Org: http://learn.org/articles/What_is_Biomedical_Technology.html

ANEXOS

ANEXO Nº 1: AUTORIZACIÓN HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "MANUEL Y. MONTEROS V."

Oficio Nro. 107 CDH – HMYMV
Loja 19 de febrero del 2016

Licenciada
María Yánez
RESPONSABLE DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA
En su despacho

Me permito hacer conocer a usted que la Srta. Gabriela Quisphe Carrillo, estudiante de la Carrera de Medicina de la UNL, ha solicitado el respectivo permiso para la aplicación de encuestas a los Usuarios Externos de esta casa de salud, a fin de desarrollar el Proyecto de Tesis "Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, periodo febrero – julio 2016, solicito se brinde las facilidades de trabajo.

Adjunto cronograma de trabajo

Atentamente

Dra. Lorena Conza González
COORDINADORA DE DOCENCIA HOSPITALARIA

HOSPITAL "MANUEL Y. MONTEROS V." IESS Dra. Lorena Conza COORDINADORA DOCENCIA

Ibarra y Santo Domingo de los Colorados. Telef.: (593-072) 570 214 Fax: (593-072) 585 938. Loja - Ecuador

ANEXO Nº 2: AUTORIZACIÓN HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA SALUD HUMANA
COORDINACIÓN CARRERA DE MEDICINA

MEMORÁNDUM Nro. 0400-CM-ASH-UNL

Autorizado 22/03/2016
QUIPUX DI-2016-0035-IT
Dra. Lupita Rivera
Lcda. Mónica Castillo

PARA: Ing. Byron Guerrero Jaramillo
GERENTE DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA LOJA

DE: Dra. Ruth Maldonado Rengel
COORDINADORA DE LA CARRERA DE MEDICINA

FECHA: 10 de febrero 2016

ASUNTO: **Solicitar autorización para desarrollo de trabajo de investigación**

HOSPITAL GENERAL "ISIDRO AYORA" COORDINACIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Por medio del presente, me dirijo a usted con la finalidad de expresarle un cordial y respetuoso saludo, deseándole éxito en el desarrollo de sus delicadas funciones.

Aprovecho la oportunidad para solicitarle de la manera más respetuosa, se digne conceder su autorización para que la **Srta. Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo,** estudiante de la Carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, pueda tener acceso a la aplicación de encuestas a los usuarios externos (pacientes); información que le servirá para la realización de la tesis: titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA, PERIODO FEBRERO-JULIO 2016",** trabajo que lo realizará bajo la supervisión del **Dr. Byron Garcés Loyola,** Catedrático de esta Institución.

Por la atención que se digne dar al presente, le expreso mi agradecimiento personal e institucional.

Atentamente,

Recibido 22/03/2016

HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA
RECIBIDO
Loja a 22/03/2016 11:31
D.G
Firma: SECRETARIA DE GERENCIA

Dra. Ruth Maldonado Rengel
COORDINADORA DE LA CARRERA DE MEDICINA
DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA - UNL
C.c.- Archivo
Sip.

DIRECCION: AV. MANUEL IGNACIO MONTEROS
TELEFONO: 2571379 EXT. 17 TELEFAX: 2573480

ANEXO Nº 3
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE MEDICINA
FORMULARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Tema de estudio:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016

Fecha: _____

Yo,

_____

una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo, investigadora y estudiante de la Carrera de Medicina de la Universidad Nacional de Loja, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Aplicar la encuesta SERVQHOS.

2. Realizar una encuesta mediante algunas preguntas.

Acepto participar en este estudio de investigación. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Nombre del participante:

_____

_____ _____

Firma o huella del participante o del representante **Fecha**

Esta parte debe ser completada por el Investigador (o su representante):

He explicado al Sr(a) _____
la naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los riesgos y beneficios que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

_____ _____

Firma de la investigadora **Fecha**

ANEXO Nº 4
"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016"

Formulario Nº_____

Estimado Sr/Sra., Srta.

Yo, **Gabriela Jasmin Quizhpe Carrillo** estudiante de la carrera de Medicina de la Universidad Nacional De Loja estoy interesada en conocer su opinión de la calidad de servicio hospitalario que se le ha ofrecido durante su estancia en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros/Hospital Isidro Ayora de Loja. Por este motivo me dirijo a ud con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que la institución sea cada vez mejor.
Cabe recalcar que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial

A. DATOS DE FILIACIÓN

EDAD
a) Menos de 18 años
b) 18-30
c) 31-45
d) 46-60
e) +61

GENERO
a) Femenino
b) Masculino

ETNICIDAD
a) Indígena/a
b) Mestizo/a
c) Afroecuatoriano/a
d) Negro/a
e) Mulato/a
f) Montubio/a
g) Blanco/a
h) Otro

RELIGION

a) Cristiana católica
b) Testigos de Jehová
c) Cristiana Evangélica
d) Otra:

OCUPACIÓN…….

INSTRUCCION
a) Ninguno
b) Centro de Alfabetización
c) Primaria
d) Secundaria
e) Bachillerato
f) Superior
g) Posgrado

ESTADO CIVIL
a) Soltero/a
b) Unido/a
c) Casado/a
d) Divorciado/a
e) Viudo/a

SEGURO SOCIAL
a) Seguro de salud
b) Seguro campesino
c) Seguro de riesgos de trabajo
d) Seguro de pensiones
e) Ninguno
f) Otro

CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Basándose en su experiencia con los servicios de esta unidad operativa señale si la calidad de la atención que ha recibido lo ha dejado SATISFECHO O INSATISFECHO. Por favor marque con X el numeral que mejor represente la calificación que ud dá a los servicios

SERVQHOS, es una adaptación al ámbito hospitalario en España de la encuesta SERVQUAL, reconocida como un instrumento sólido para detectar la calidad percibida en los servicios de consulta externa.

SIGNIFICADO DE LA RESPUESTA	**La calidad de la asistencia sanitaria ha sido**				
	Muy Satisfactoria	**Satisfactoria**	**Ni Satisfactoria ni insatisfactoria**	**In Satisfactoria**	**Muy insatisfactoria**
	5	4	3	2	1

En el Hospital Manuel Ygnacio Monteros / Hospital Isidro Ayora Loja	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
CALIDAD OBJETIVA					
1. La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en la unidad de salud ha sido					
4. La puntualidad de las consultas médicas ha sido					
5. El estado en que están los consultorios y salas de espera (apariencia, comodidad) ha sido					
6. La información que los profesionales y el personal proporcionada ha sido					
7. Tiempo en la sala de espera para ser atendido ha sido					
8. La facilidad para llegar a la unidad de salud ha sido					
9. La información que el profesional que le atendió, da a los familiares ha sido					
CALIDAD SUBJETIVA					
1. Interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido					
2. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido					
3. La rapidez con que consigue lo que se necesita o se pide ha sido					
4. La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido					
5. La confianza y seguridad que ud tiene en el personal ha sido					
6. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
7. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					
8. El trato personalizado que se da a los pacientes y a Usted ha sido					
9. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes y a Usted ha sido					
10. El interés del personal de enfermería por atender a los pacientes y a usted ha sido					

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

- **¿Cuál es su Nivel de satisfacción en esta casa de salud?**

Muy Satisfecho: … Satisfecho: …Poco Satisfecho: …… Nada satisfecho: ….

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO Nº5

TABULACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

DATOS DE FILIACIÓN DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS		
EDAD	**F**	**%**
Menores de 18 años	4	3%
18-30 años	11	9%
31-45 años	35	29%
46-60 años	40	34%
Mayor de 61 años	29	24%
Total	**119**	**100%**
GÉNERO		
Masculino	55	46%
Femenino	64	54%
Total	**119**	**100%**
ETNICIDAD		
Indígena	1	1%
Mestizo/a	115	97%
Afroecuatoriano/a	2	2%
Negro/a	0	0%
Mulato/a	0	0%
Montubio/a	0	0%
Blanco/a	1	1%
Otro	0	0%
Total	**119**	**100%**
RELIGIÓN		
Cristiana Católica	115	97%
Testigos de Jehová	0	0%
Cristiana Evangélica	1	1%
Otra	3	3%
Total	**119**	**100%**
INSTRUCCIÓN		
Ninguno	3	3%
Centro de Alfabetización	0	0%
Primaria	30	25%
Secundaria	15	13%
Bachillerato	18	15%
Superior	49	41%
Posgrado	4	3%
Total	**119**	**100%**
ESTADO CIVIL		
Soltero/a	22	18%
Unido/a	5	4%
Casado/a	75	63%

Divorciado/a	12	10%
Viudo/a	5	4%
Total	**119**	**100%**
SEGURO SOCIAL		
Seguro de Salud	97	82%
Seguro Campesino	8	7%
Seguro de Riesgos de trabajo	1	1%
Seguro de pensiones	0	0%
Ninguno	12	10%
Otro	1	0 %
Total	**119**	**100%**
OCUPACIÓN		
Médico	1	1%
Agricultor	8	7%
Estudiante	11	9%
Comerciantes	11	9%
Empleador publico	8	7%
Docente	11	9%
Chofer Profesional	9	8%
Secretaría	4	3%
Auxiliar de Enfermería	2	2%
Jubilado/a	7	6%
Quehaceres Domésticos	38	32%
Desempleado	1	1%
Ing. En administración y producción	1	1%
maestro artesanal	1	1%
Conserje	1	1%
Operador de Maquina Pesado	1	1%
Albañil	1	1%
Modista	1	1%
Abogado	1	1%
Total	**119**	**100%**

DATOS DE FILIACIÓN DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA		
EDAD	F	%
Menores de 18 años	1	1%
18-30 años	24	20%
31-45 años	48	40%
46-60 años	12	10%
Mayor de 61 años	35	29%
Total	**120**	**100%**
GÉNERO		
Masculino	50	42%
Femenino	70	58%
Total	**120**	**100%**
ETNICIDAD		
Indígena	5	4%
Mestizo/a	114	95%
Afroecuatoriano/a	0	0%
Negro/a	0	0%
Mulato/a	0	0%
Montubio/a	0	0%
Blanco/a	1	1%
Otro	0	0%
Total	**120**	**100%**
RELIGIÓN		
Cristiana Católica	118	98%
Testigos de Jehová	1	1%
Cristiana Evangélica	1	1%
Otra	0	0%
Total	**120**	**100%**
INSTRUCCIÓN		
Ninguno	1	1%
Centro de Alfabetización	5	4%
Primaria	55	46%
Secundaria	25	21%
Bachillerato	13	11%
Superior	20	17%
Posgrado	1	1%
Total	**120**	**100%**
ESTADO CIVIL		
Soltero/a	18	15%
Unido/a	10	8%
Casado/a	90	75%
Divorciado/a	2	2%
Viudo/a	0	0%
Total	**120**	**100%**
SEGURO SOCIAL		

Seguro de Salud	5	4%
Seguro Campesino	0	0%
Seguro de Riesgos de trabajo	0	0%
Seguro de pensiones	0	0%
Ninguno	115	96%
Otro	0	0%
Total	**120**	**100%**
OCUPACIÓN		
Agricultor	15	13%
Estudiante	5	4%
Comerciantes	25	21%
Empleador publico	15	13%
Docente	1	1%
Chofer Profesional	1	1%
Secretaría	1	1%
Jubilado/a	10	8%
Quehaceres Domésticos	34	28%
Desempleado	2	2%
Albañil	10	8%
Psicóloga Infantil	1	1%
Abogado	1	1%
Total	120	100%

ANEXO Nº 6: FOTOGRÁFICO HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS

ANEXO Nº 7: FOTOGRÁFICO HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS

ANEXO Nº 8: FOTOGRÁFICO HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS

ANEXO Nº 9: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA

ANEXO Nº 10: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA

ANEXO Nº 11: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA

ANEXO Nº 12: FOTOGRÁFICO HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA

ANEXO Nº 13: CERTIFICACIÓN "BRENTWOOD LANGUAGE CENTER"

BRENTWOOD LANGUAGE CENTER
Making a difference

Lic. Mónica Guarnizo Torres
SECRETARIA DE "BRENTWOOD LANGUAGE CENTER"

C E R T I F I C A:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen para el trabajo de titulación denominado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA EN EL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS VS HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA PERÍODO FEBRERO-JULIO 2016"**, de la estudiante GABRIELA JASMIN QUIZHPE CARRILLO, egresada de la carrera de Medicina de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autoriza a la interesada hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 19 de septiembre de 2017

Lic. Mónica Guarnizo Torres
SECRETARIA DE B.L.C.

Dirección: Macará 12-27 entre Lourdes y Mercadillo. (frente a las oficinas de Fedelibal)
LOJA - ECUADOR