



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de
Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de
Loja, en el primer semestre del 2015.**

TESIS DE GRADO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL GRADO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA.

AUTOR: Lima Quito, Diana del Cisne.

DIRECTOR: Eco. José Job Chamba Tandazo Mg. Sc.

LOJA-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

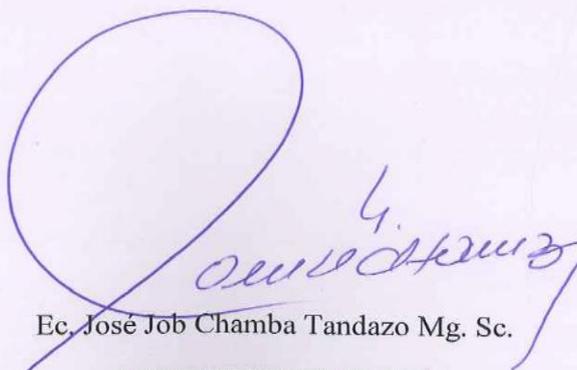
Eco. JOSÉ JOB CHAMBA TANDAZO, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, DEL ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada “SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEL DÍA-IESS DE LA CIUDAD DE LOJA, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015” presentada por el egresado **DIANA DEL CISNE LIMA QUITO** fue dirigido, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con todos los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Fecha: Loja, 15 de febrero de 2016

Loja, Febrero de 2016



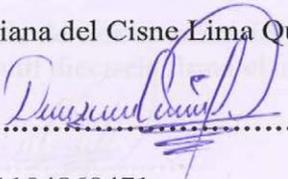
Ec. José Job Chamba Tandazo Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA.

Diana del Cisne Lima Quito, declaro ser el autor 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.

Autor: Diana del Cisne Lima Quito.

Firma: 

Cédula: 1104860471

Fecha: Loja, 15 de febrero de 2016

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

Yo, Diana del Cisne Lima Quito declaro ser autor de la tesis titulada **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEL DÍA-IESS DE LA CIUDAD DE LOJA, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”**, como requisito para obtener el grado de: **Ingeniera en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional: Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 15 días del mes de febrero del dos mil dieciséis firma el autor.

Firma: 

Autor: Diana del Cisne Lima Quito.

Cédula: 1104860471

Dirección: Av. Cuenca y Azogues.

Correo Electrónico: dahanna28@gmail.com

Teléfono: 072587261-0982697173.

Celular: 0982697173

Director de Tesis: Eco. José Job Chamba Tandazo.

Tribunal de Grado: Dra. Jhovana Aguirre Mendoza Mg. SC.Ing. Vanessa Burneo Celi Mg. SC. Dr. Pablo Valdivieso Parra Mg. SC.

DEDICATORIA.

Esta tesis dedico a cada una de las personas que han formado parte de mi vida, desde mis inicios como estudiante, dedico esta tesis a Dios por ser mi inspirador para cada uno de mis pasos dados por colmar mi vida de bendiciones, de perseverancia, de amor al estudio, en especial a; mi amada madre Luisa María Quito quien ha sabido formarme con buenos valores, constancia y perseverancia, por el apoyo incondicional brindado en cada una de mis decisiones tomadas; a mi padre Jorge Alfredo Lima quien me ha brindado su apoyo y amor incondicional; a mis hermanos, hermanas y mi querido sobrino quienes con su grata compañía, su carisma y su amor han sido mi inspiración para materializar mi objetivo propuesto; a mis maestros de escuela, colegio y docentes de Universidad que día a día fueron forjando una mujer de conocimientos y aptitudes.

Diana del Cisne.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a la Carrera de Administración Pública del Área Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, por abrirme las puertas y darme la oportunidad de culminar mi formación académica.

A la planta docente quienes que de manera solidaria y profesional supieron guiarme impartiendo sus conocimientos, durante el proceso de formación académica.

De manera especial al Eco. José Job Chamba Tandazo por la colaboración con su orientación profesional brindada en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

Al Hospital del Día, especialmente al área de Talento Humano y a los usuarios que colaboraron con importante información para el cumplimiento del trabajo investigativo.

La Autora.

1. TITULO.

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD
EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEL
DÍA-IESS DE LA CIUDAD DE LOJA, EN EL PRIMER
SEMESTRE DEL 2015”.**

2. RESUMEN.

El propósito principal de la investigación fue determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, el objetivo es establecer las dimensiones causantes de satisfacción o insatisfacción, del usuario a través de la percepción y expectativas; en su dimensión cualitativa y cuantitativa.

El presente trabajo se lo realizó con cada de una de la fases del proceso investigativo, en lo concerniente con el desarrollo y presentación de trabajos de titulación, dando cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

El contenido de la investigación se desarrolla siguiendo un planteamiento secuencial, haciendo corresponder una serie de contenidos como los que se presenta a continuación: revisión de la literatura, los materiales y métodos que se utilizaron se detallan de tal manera que hace posible que otros investigadores repitan el proceso investigativo. Los resultados son expuestos en orden de los objetivos específicos según lo establecidos en la metodología, en la discusión se realiza la contrastación teórica analítica en donde se estableció la correlación de la satisfacción del usuario y los resultados; por último se presentan las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

ABSTRAC.

The main purpose of the research was to determine user satisfaction of the health service in the area of outpatient Hospital Day-IESS city of Loja; the aim is to establish the cause dimensions of satisfaction or dissatisfaction, the user through perception and expectations; in its qualitative and quantitative dimension.

The present work was made with each of the phases of the research process, with regard to the development and presentation of work qualification, in compliance with the provisions of Regulation Academic Board of the National University of Loja.

The content of the research is carried out following a tiered approach, matching a series of content as it is presented below: literature review, materials and methods used are described in a way that makes it possible for other researchers to repeat the investigative process. The results are presented in order of the specific objectives as established in the methodology, in discussing the theoretical contrast analytic where the correlation of user satisfaction and the results are set is made; Finally the findings with their respective recommendations.

3. INTRODUCCIÓN.

La evolución política del Ecuador actualmente incorpora un marco jurídico legal para asegurar los objetivos del régimen de desarrollo, en el cual la actual Constitución establece que la salud es un derecho, que funcionará dentro de los principios de universalidad y equidad, con calidad y bajo la red pública integral y dependiente a la rectoría de la autoridad sanitaria nacional, en este sentido, los artículos de la Constitución favorecen el sector salud y desde esta perspectiva, el interés de identificar su materialización.

Bajo estas consideraciones surge la necesidad de investigar el tema “Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área De Consulta Externa del Hospital Del Día-IESS de la Ciudad de Loja, en el primer Semestre del 2015”, que tiene como propósito principal determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud, para lo cual se cumplió con el desarrollo de los objetivos específicos que resolvieron la expectativa del objetivo general.

La satisfacción del usuario es un parámetro importante para determinar la calidad del servicio de salud, por cual, las expectativas y percepciones de los usuarios, muestran que existe insatisfacción reflejada en las diferentes dimensiones de evaluación.

La presente tesis se encuentra definida en forma secuencial para su análisis y comprensión de la siguiente manera:

Consta de una exposición breve de la diferente fundamentación de la investigación en forma resumida, realizando una síntesis de los objetivos planteados con el propósito de determinar la Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa.

La introducción presenta, un esbozo del contenido del tema de satisfacción del usuario del servicio de salud que da preámbulo a que el lector pueda visualizar el contenido que forma parte del trabajo de investigación.

Dentro de la revisión literaria, para el tema de satisfacción del usuario se desarrolla un referente teórico para mejorar el entendimiento propio y del lector que parte de un marco institucional del Hospital del Día-IESS, marco legal y normativo y consecutivamente se define el Servicio de Salud.

Se utilizó los métodos científico, analítico y estadístico, y técnicas como la entrevista, la observación directa, revisión bibliográfica, además del uso del Modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad del tema.

En los resultados de la investigación, respecto al nivel de satisfacción según la expectativa y percepción del usuario en las diferentes dimensiones que integran el estudio de satisfacción, se presenta la información que permite dar cumplimiento a los objetivos propuesto, consecutivamente la discusión, presenta un contraste con el referente teórico y los resultados para converger en un análisis crítico respecto al tema de satisfacción del usuario.

Las conclusiones y las recomendaciones se presentan de acuerdo al trabajo de investigación y a los objetivos planteados, a continuación se hace referencia al material bibliográfico utilizado para el desarrollo de la investigación y finalmente se adjunta los anexos que contienen la información complementaria que se utilizó en el proceso investigativo, que constituye la evidencia del trabajo de campo realizado, para determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud.

4. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

4.1 Marco Institucional.

Para conocer el proceso histórico del hospital del Día-IESS se considera iniciar con la presentación de antecedentes teóricos así; Ordóñez (2014) menciona que el dispensario Médico del IESS inicia su trabajo a partir del año 1950; en la década 60 y 70, durante las administraciones de los Doctores Vicente García y Enrique García, se implementaron mayores especialidades y servicios en cirugías, rayos X y Odontología. En 1978 y la década de los 80 adquiere un edificio con la implementación de equipos nuevos, se abre consulta externa y los servicios de Cirugía, Hospitalización, Enfermería, Secretaría, Información, Trabajo Social, Mantenimiento, Dietética, y Educación para la salud.

La autora añade que en el año 2010 una vez ampliado y remodelado el edificio se da inicio al trabajo como Hospital del Día como un proceso inicial de fortalecimiento de los establecimientos de salud del IESS en el país.

Para la construcción y equipamiento de este centro de salud, se destinó 3 millones 500 mil dólares, para dotarlo de equipos de última tecnología y moderna infraestructura que luego de tres años de trabajo se pone al servicio de más de 160 mil asegurados de la región sur del país.

El hospital ofrece un servicio completo e innovador, lo cual lo convierte en una solución oportuna a las crecientes necesidades que vive la ciudad de Loja, con un conjunto de servicios de salud en prevención, curación, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos acorde al ciclo de vida natural, es una organización que ofrece servicios de salud integral a la población urbana y rural, en concordancia con la cartera de servicios institucional. (Ordoñez, 2014).

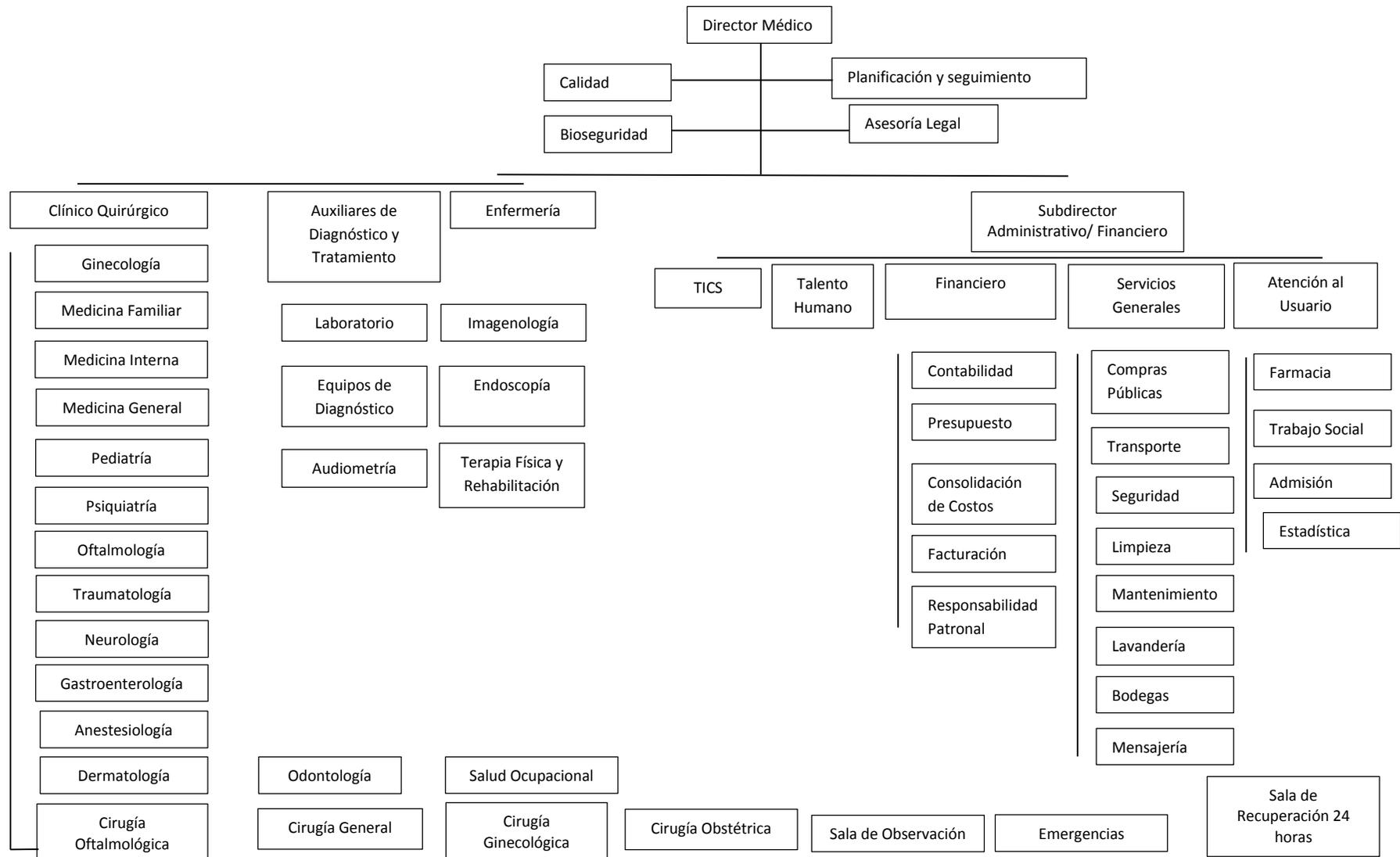


Figura N°1.- Esquema de Servicio del Hospital del Día-IESS.
Fuente: Departamento de Talento Humano
Elaborado por: Autora

4.2 Marco Legal y Normativo.

El Hospital del Día- IESS es una entidad pública que brinda servicios de salud con una oferta especialmente basada en prestaciones de segundo nivel de atención a la población de la provincia de Loja. Como parte del Sistema Nacional de Salud, el Hospital del Día- IESS Loja está amparado en la Constitución y leyes de la República del Ecuador, debiendo brindar una atención integral y de calidad.

Ecuador cuenta con un amplio marco legal y normativo relacionado a la garantía del derecho a la salud, el Estado garantizará este derecho mediante diferentes políticas para certificar el acceso permanente, oportuno y sin exclusión en el ámbito de la salud.

La Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013, la Agenda Social de Desarrollo Social y los Objetivos del Milenio, están entre los principales instrumentos normativos que guían la construcción del Modelo de Salud.

La Constitución del 2008 compone el marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, representa un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades en función del logro del bienestar social.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de

equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La Constitución Ecuatoriana, desde una visión integral de la salud reconoce la salud como un derecho fundamental que tiene que ser garantizado por el Estado y cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos que sustentan el Buen Vivir.

Desde la perspectiva de una concepción integral de la salud y de la visión integradora del marco constitucional, varios de sus capítulos y articulados establecen derechos y garantías que se relacionan con la generación de condiciones saludables.

“Art. 42.- El Estado garantiza el derecho a la salud, su promoción, protección, seguridad alimentaria, provisión de agua, saneamiento, promoción de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y el acceso permanente e ininterrumpido a servicios conforme a principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia”.

“Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo”.

Sobre el Sistema Nacional de Salud (SNS) en sus artículos establece, los principios, los componentes, características y garantías que debe cumplir para garantizar el derecho a la salud de toda la población, establece también las características del Modelo Integral de Salud y la estructuración de la Red Pública de Salud.

El Sistema de Información de Salud, está regido por un marco legal que va desde la Constitución de la República, pasando por el código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, la Ley de Estadística, la Ley Orgánica del Sistema

Nacional de Salud, hasta el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

El Plan Nacional para el Buen Vivir (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013-2017), en su Objetivo 2, Objetivo 3; y desde la política 3.1 a la 3.7, en concordancia con los mandatos constitucionales define objetivos, políticas y metas prioritarias en el ámbito de la salud, enmarcadas en el mejoramiento del servicio de la salud.

La política 1.1 “Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integridad social y territorial en la diversidad, se orienta a garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades, en especial, salud, educación, alimentación, agua y vivienda. En salud plantea la cobertura a través del mejoramiento de la infraestructura, equipamiento de los servicios de salud ya la superación de las barreras de ingreso”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013-2017)

La Agenda sectorial (Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, 2011), define tres ejes prioritarios para la intervención y establece también la importancia de incorporar de manera transversal en las políticas de salud el enfoque de género, intercultural, así como la promoción de la participación ciudadana.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4, 5 y 6, constituyen un acuerdo y compromiso de las naciones del mundo para impulsar acciones para la reducción de la pobreza, el mejoramiento de las condiciones de salud, educación y la protección ambiental.

El cumplimiento del marco legal y normativo en el ámbito de la salud son dependientes, su consecución se orienta a reducir la inequidad en el acceso a condiciones de vida digna para toda la población en el ámbito de la salud.

4.3 Teoría de Sistema.

Existen diversos enfoques para el estudio de las organizaciones, siendo uno de ellos la teoría general de sistemas, la cual considera que aspectos como la apertura al medio y la influencia del contexto, son de suma importancia para comprender el funcionamiento de una organización.

Un sistema es un conjunto de unidades interrelacionadas que forman un todo organizado, donde el resultado es mayor con la suma de sus partes. El sistema está conformado por tres componentes: el económico, social y técnico. El primero se refiere al uso de recursos limitados; el segundo engloba la relación, que se da entre el recurso humano, los cuales trabajan para lograr un fin común; y el tercero, está relacionado con el uso de la tecnología para lograr el objetivo de la organización (Velasco, 2002).

Esta teoría se relaciona con el sistema de salud que está conformado por tres grandes subsistemas: la salud pública o salubridad, la atención médica y los servicios sociales o de asistencia social, sistema que se crea para dar respuesta a las necesidades y demandas del servicios de salud, la teoría de sistemas corresponde con la satisfacción del servicio de salud ya que involucra a los usuarios como uno de los principales recursos, la teoría conceptual de Donabedian Williams, permite reafirmar que la satisfacción del usuario deber ser incluida en las evaluaciones de aseguramiento de la calidad, dado que el servicio de salud no puede ocupar una categoría superior al menos que el usuario esté satisfecho.

La teoría de sistemas incorpora la teoría normativa a fin de que todos los componentes y unidades médicas se articulen, es decir que el sistema de salud a nivel nacional realice actividades en red con el afán de prestar un servicio con amplia cobertura para la sociedad, lo que permite buscar un mismo objetivo conformando actividades que se lleven a cabo para otorgar atención médica de calidad, con el propósito de materializar el marco normativo propuesto para en ámbito de la salud.

4.4 Servicio de Salud.

Nora Reyes (2008), define que en salud; “la clientela clave es la comunidad entera, deseosa de obtener su bienestar físico, psicológico y social; quedó rezagado el concepto de que la salud es sinónimo de ausencia de enfermedad y se extendió la perspectiva al fomento, a la prevención, a la salud pública, a la rehabilitación y a la pronta reincorporación del individuo a sus labores habituales”.

Si bien la razón de ser de un hospital es la preservación de las condiciones físicas ideales del individuo y la meta fundamental es salvaguardar la vida, el concepto de hospital encierra todo un universo que abarca los más variados recursos, elementos.

En el país existen diferentes instituciones dedicadas al cuidado de la salud de la población, con sus propios objetivos y modalidades de atención. Los esfuerzos para que los recursos disponibles desarrollen actividades coordinadas, hasta el momento han tenido poco éxito, existiendo todavía deficiencias evidentes como cobertura insuficiente, atención inoportuna y carente de calidad.

A pesar de ello, en los últimos años se han desarrollado iniciativas para cambiar este modelo. Dichas acciones han necesitado, en primera instancia, reformular la organización y las estructuras de las unidades operativas consideradas como red.

Estas unidades están constituidas o caracterizadas por ser organizaciones de distinta complejidad, las cuales urge articularlas en diversos niveles de atención. En principio, de estos niveles surge del criterio de optimizar el uso social de los recursos y garantizar así su productividad.

Para establecer los niveles de atención, es necesario partir de la aceptación de que existe una necesidad de servicios originada en una situación o problema de salud y el grado de complejidad necesario para lograr una capacidad de resolución adecuada.

Con el transcurrir del tiempo, los cambios sociales y tecnológicos han impuesto profundas transformaciones en el concepto mismo del hospital, su organización, manejo y funcionamiento. A pesar de ello y, por múltiples motivos, el primer nivel ha sido deficitario en recursos y calidad, lo que ha estimulado que los usuarios

continúen concurriendo, como secularmente lo han hecho, a las consultas externas y emergencias de los Hospitales.

4.5 Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI).

El Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAISFCI) es el conjunto de estrategias, normas, procedimientos, herramientas y recursos que al complementarse, organiza el Sistema Nacional de Salud para responder a las necesidades de salud de las personas, las familias y la comunidad y el entorno, permitiendo la integralidad en los niveles de atención en la red de salud. (MSP, 2012)

Por tanto el MAIS-FCI define como van a interactuar los actores de los sectores público y privado, los miembros de la red de servicios de salud y la comunidad para llevar a cabo acciones conjuntas que permitan dar soluciones integrales a las necesidades o problemas de salud de la comunidad contribuyendo de esta manera a mejorar su calidad de vida.

El MAIS-FC se orienta a la construcción, cuidado y recuperación de la salud en todas sus dimensiones: biológicas, mentales, espirituales, psicológicas y sociales. Y pone en el centro de su accionar la garantía del derecho a la salud de las personas, las familias, la comunidad y desde este enfoque organiza las modalidades y contenidos de la prestación de servicios integrales, la articulación intersectorial y la participación ciudadana.

4.5.1 Niveles de Atención.

El Acuerdo Ministerial No 0.01203 establece que en todos los establecimientos de salud se aplicará la Estrategia de Atención Primaria de Salud acorde a las necesidades de la población, el Ministerio de Salud Pública como autoridad Sanitaria Nacional y con el objetivo de articular la Red Pública Integral de Salud, aprueba la tipología de los establecimientos de salud por niveles de atención del Sistema Nacional de Salud, que rige para todo el sector salud del país.

Para establecer los niveles de atención, es necesario partir de la aceptación de que existe una necesidad de servicios originada en una situación o problema de salud y el grado de complejidad necesario para lograr una capacidad de resolución adecuada.

Según la división establecida en el Manual del Modelo de Atención Integral de Salud- MAIS el Hospital del Día- IESS pertenece al Nivel II de Atención, que comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria, constituye el escalón de referencia inmediata del I Nivel de Atención. Se desarrolla nuevas modalidades de atención no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria, tales como la cirugía ambulatoria, la prevención, curación y rehabilitación en ambos niveles.

4.6 Estándar del Servicio de salud.

Ante constantes falencias en el servicio de salud y como respuesta a la insatisfacción generada por los usuarios frente a la inconformidad del servicio prestado se crean estándares para mejorar el servicio de salud para que a su vez permitan alcanzar niveles de calidad.

El Sistema Nacional de Salud (2008), define un estándar como el “grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Dicho en otros términos, define el rango en el que es aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso”

Con este precedente se puede establecer que un estándar determinará el nivel mínimo y el máximo del desempeño deseado, previamente definido y factible de alcanzar, tiene la finalidad de guiar prácticas operativas que concluyan en resultados óptimos relativos a la calidad de atención de salud.

4.7 Calidad del Servicio de Salud.

Para tratar el tema de satisfacción del servicio de salud es necesario iniciar con el tema de calidad que es de donde nace la satisfacción del usuario, la idea de calidad

en salud puede sonar amplia, difusa y subjetiva, sin embargo, se trata de un concepto concreto.

Son muchos los significados que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las referidas específicamente a los servicios de salud, Urquiza (2004) definió la calidad como la “La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles, y logra la adhesión y satisfacción del usuario”, esta definición incorpora a los receptores del servicio (pacientes, clientes y usuarios) direccionando hacia donde deben orientarse los servicios de salud, sin olvidar sus necesidades y expectativas.

Los conceptos recientes sobre la calidad, incorporan además la satisfacción de las necesidades y deseos del cliente de una forma adecuada, evaluándola de acuerdo a sus expectativas.

En la versión más reciente de la Norma Internacional ISO 9000 se considera que la calidad no se da por sí misma, se requieren recursos humanos, financieros, insumos e infraestructura.

El sector salud no es ajeno a la aplicación de este tipo de normas, debido a que se trata de instituciones que proporcionan servicios a sus usuarios, quienes demandan una atención eficiente y de calidad.

Actualmente la Secretaria de Salud, ha establecido el programa nacional de certificación de establecimientos de atención médica que toma como base la ISO 9000 con el fin de que haga constatar que cumplen con los requisitos necesarios para ofrecer servicios de salud.

Al hablar de calidad y salud no se puede dejar de mencionar a Avedis Donabedian, padre de la calidad en salud, quien dijo “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será un éxito” y definió a la calidad, como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. “Se debe luchar por mejorar la eficiencia de la atención y no de reducir costos”.

Resulta corriente escuchar en muchos foros en diferentes niveles que los servicios médicos asistenciales requieren mejorar su calidad, uno de los procesos que forma parte indisoluble de la gestión de la calidad, es el mejoramiento de la calidad, el cual también es uno de los principios de la misma.

La organización debe mejorar continuamente su eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección, la mejora estará asociada a minimizar los efectos negativos y a maximizar los efectos positivos traducidos en requisitos de calidad.

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad percibida: la primera se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características, este último enfoque es el que nos interesa al objeto del presente trabajo de investigación ya que las cualidades distintivas de los servicios dificultan la estandarización y el control de calidad del servicio prestado.

Como se ha expuesto anteriormente, la definición de calidad es compleja, por lo que resulta más sencillo su abordaje haciendo referencia a las características que la determinan, es decir, a una serie de atributos o aspectos necesarios para que el proceso asistencial sea considerado de calidad, que se ha dado en conocer como dimensiones de la calidad.

Existe una gran variedad de dimensiones. A continuación se define aquéllas que resultan más relevantes por ser las más empleadas en los estudios de calidad en la atención de la salud.

- **Efectividad:** Consiste en el beneficio obtenido de una actuación sanitaria en condiciones reales de aplicación. Es, por lo tanto, la medida en que una

determinada práctica o atención sanitaria mejora el estado de salud de la población concreta en la que se aplica. La efectividad difiere de la eficacia, que mide la probabilidad de beneficio en condiciones ideales de uso (investigaciones en experiencias piloto).

- Eficiencia: Relación entre calidad obtenida y los recursos y costes empleados en ella. Consiste pues en conseguir los objetivos al menor coste posible.
- Satisfacción: Medida en que la atención prestada cumple las expectativas del usuario. No siempre se relaciona directamente con el nivel científico-técnico del profesional, ya que también influyen otros factores como la información, el trato, etc.
- Accesibilidad: Facilidad con la que el usuario puede obtener la asistencia que necesita. Se refiere tanto a barreras arquitectónicas como organizativas, etc.
- Calidad científico-técnica o competencia profesional: Capacidad de los profesionales para utilizar de forma idónea los conocimientos científicos actuales.
- Información: Conocimiento suficiente, correcto y oportuno que debe tener el paciente de todo lo relacionado con la atención que se le presta.
- Seguridad: Grado en que la asistencia que se presta carece de riesgos para los usuarios y para los trabajadores.

Las dimensiones frecuentemente estudiadas y aplicadas en el Hospital del Día de acuerdo a la atención secundaria y aquel sobre las que usualmente se trabaja son la competencia profesional o calidad científico-técnica, la satisfacción y la efectividad o eficiencia, el objetivo de la materialización de estas dimensiones es llegar a la calidad del servicio de salud.

La calidad implica, entonces, satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios cumpliendo con los requerimientos del producto o servicio, superando las expectativas del cliente y haciendo desde la primera vez bien lo que haya que hacer.

4.8 Usuario.

Uno de los principios de la reforma del sector de la salud es la participación comunitaria con control social, muchos países tienen en sus leyes la garantía de la participación de salud y los procesos de evaluación de la atención.

Hernández Sampieri (2008) considera que “los usuarios son quienes pueden y deben evaluar la calidad del servicio a través de sus experiencias, es toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica, por lo cual en primer lugar se define la experiencia como la percepción que cada cliente se forma sobre el servicio que recibe, pues dependiendo de su vivencia única o de una situación repetida, podrá determinar si recibió lo que esperaba”.

La participación de los usuarios en los programas de garantía y mejora de la calidad de la atención es cada vez más imprescindible, no sólo porque son el principal cliente, sino también porque hay que dar respuestas a las demandas de aquellos, que cada día se vuelven más informados y exigentes.

4.9 Expectativas de los Usuarios.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios ha ido adquiriendo mayor relevancia, ya que se considera como un componente importante de la calidad de la atención.

El término expectativa, hace referencia a la suma de experiencias de un individuo, la cuales pueden ser personales o vicarias. Esta última proviene de los padres, los grupos de amigos, los maestros y los libros, Blanchard (2003) define las expectativas como: “La probabilidad percibida de satisfacer una necesidad sobre la base de la experiencia, las expectativas aportan una apreciación del usuario, puesto que ofrece información sobre las disposiciones iniciales que el usuario manifestaba en el momento de solicitar el servicio”.

Según lo expuesto se puede identificar que las expectativa se encuentran relacionada con los deseos y esperanzas del usuario, señala que la expectativa involucrara un elemento de realismo al exigir tomar en cuenta el conocimiento y

experiencia previa que una persona tiene de los servicios a los que se dirige de lo que de ellos puede esperar.

La satisfacción final del usuario según las diferentes postulaciones establece; que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre su percepción del servicio que recibe y sus expectativas previas. Las expectativas pueden ser ideales (aspiraciones teóricas), previas (creencia empírica de lo que sucederá), normativas (de lo que debería suceder).

4.10 Percepción del Usuario.

La Percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros del usuario. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva.

Tapia (2011), define la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe el servicio son:

1. Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporciona satisfacción.
2. Las expectativas, se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar.
3. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto, otras en cambio reparan en tales detalles.
4. La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc...)
5. El nivel escolar, la formación académica también guía la forma de ver o sentir las cosas o situaciones.

La percepción debe ser entendida como relativa a la situación histórico social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones.

En resumen se puede concluir en que toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos, más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir, elaboran un concepto sobre el objeto observado como una totalidad.

4.11. Satisfacción del Usuario.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria.

Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias, el objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga un buen servicio (Ministerio de Salud , 2010).

Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social.

No existe un consenso claro sobre el significado de satisfacción pero es evidente que refleja una visión de los servicios de salud estableciendo un claro margen de comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria, la satisfacción del usuario es entonces considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Kane (2000), establece que la satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

Estas áreas admiten a su vez fragmentar las partes que conforman un todo para la obtención de mejores resultados, al concebir como dependiente a las diferentes áreas toma una idea de que no se puede llegar a niveles óptimos de satisfacción si un proceso en el hospital no se cumple, es decir, son consecutivos tiene que cumplir un nivel para poder seguir con el otro.

El propósito de identificar niveles de satisfacción en el ámbito de la salud tiene como afán garantizar al usuario que acude a los hospitales e institutos especializados, el derecho a recibir una atención de calidad en términos de seguridad con los menores riesgos, obtención de los mayores beneficios para su salud y de satisfacción de sus expectativas en torno a la prestación de salud.

La medición de la satisfacción del usuario en la atención de la salud permitirá establecer procesos, desde la planeación, monitorización, identificación de prioridades, definición de objetivos, evaluación de resultados y comunicación de los mismos, los cuales forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el ámbito de la salud pueden evaluarse el conjunto de actividades asistenciales, sus riesgos, los recursos empleados en el desarrollo de las mismas y los resultados

obtenidos, hay muchos aspectos susceptibles de ser evaluados en la actividad de la prestación del servicio de la salud y su objetivo final ha de ser el de mejorarlos.

Dentro de las actividades de prestación del servicio de salud se incluyen todo tipo de procesos llevados a cabo en la Atención Secundaria como son: las actividades organizativas, los procedimientos administrativos, diagnósticos, tratamientos, procedimientos de gestión, investigadores, así como una cuestión fundamental en cualquier programa de evaluación: la satisfacción del usuario.

Según lo expuesto se puede determinar que los procesos para alcanzar calidad del servicio de salud, se realiza según niveles consecuentes y dependientes es decir parte de un sistema de procesos, cuya etapa se inicia con el cumplimiento de estándares, para que posteriormente a través de la aplicación de los mismos se pueda llegar a un servicio de calidad que converja en niveles de satisfacción del usuario.

4.12 Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.

La guía establece una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo contribuye a identificar las principales causas de satisfacción e insatisfacción, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

4.12.1 Descripción del Proceso de Evaluación

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo, se estructura en función a las siguientes fases:

- Planificación
- Recolección de Datos
- Procesamientos de Datos
- Análisis e Interpretación de Resultados
- Implementación de mejoras en base a los resultados obtenidos

4.12.2 Criterios de inclusión

- Ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

4.12.3 Criterios de exclusión

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

4.12.4 Periodo de aplicación de las encuestas.

Para consulta externa y emergencia debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud).

4.12.5 Modelo de Evaluación SERVQUAL.

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL; misma que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1993 donde se evalúan los factores claves para determinar Dimensiones del servicio.

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994), realizaron los estudios iniciales y formales de calidad de servicios. La percepción de la calidad de servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el proceso de realización de éste.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

Es por ello que, los lineamientos establecidos en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” basado en el método SERVQUAL, se desarrolla con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, para identificar procesos críticos, en el servicio de salud.

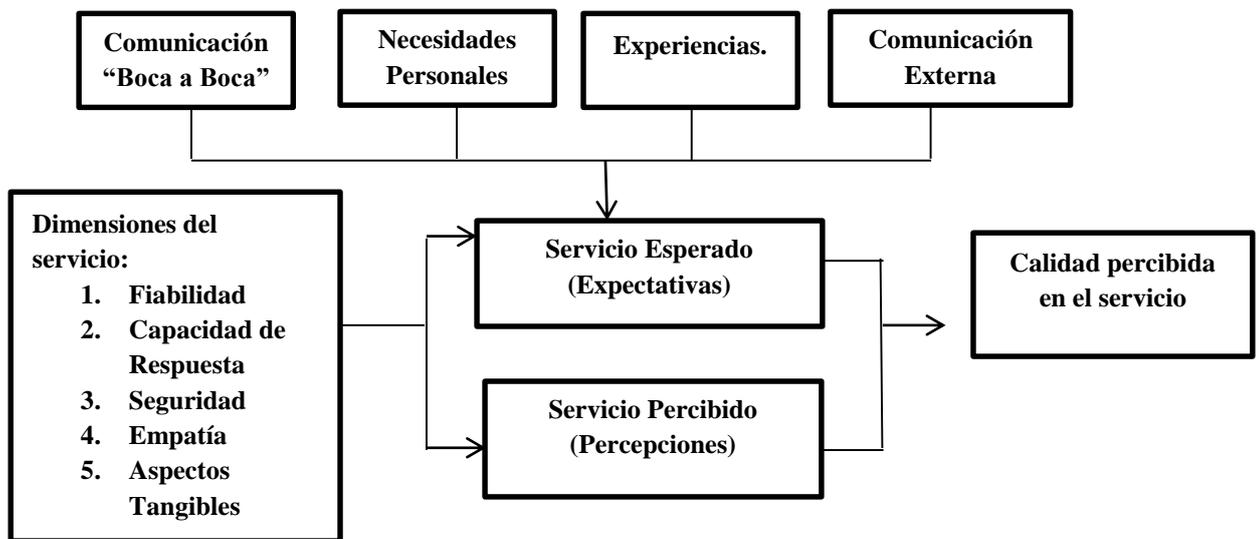


Figura N°3.- Esquema del Modelo SERVQUAL de la Calidad de Servicio.

Fuente: Guía para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario

Elaborado por: Autora

En este modelo establece que el usuario espera un servicio (expectativa) que supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste.

Por esto, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información referente de los servicios para que se conozca el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad, proponer o implementar mejoras para tener usuarios satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas o instituciones razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad.

El modelo SERVQUAL, es el más utilizado y adecuado para medir la satisfacción del usuario del servicio de salud a nivel nacional, debido a la ausencia de guías propias a la jurisdicción, se adopta este modelo para evaluar la satisfacción del usuario plasmado en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (2011), adaptando a cada entorno para que los resultados sean fidedignos, confiables apegados a la realidad .

Desde que fue creado el modelo hasta ahora, cuenta con una escala multidimensional que ha sido aplicada a diversas áreas incluyendo el ámbito de la salud, esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

Los estándares aplicables al área de la salud en este caso determinado por el método SERVQUAL determina un nivel de priorización de las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor.

Tabla N° 1 Estándares según el nivel de satisfacción.

>60%	Emergentes (Rojo)
40-60%	Por Corregir (Amarillo)
<40	Aceptable (Verde)

Fuente: Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos y servicios Médicos de Apoyo”. **Autora:** Diana del Cisne Lima Quito.

4.12.6 Descripción del Instrumento de medición

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los establecimientos de Salud(ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 15 preguntas de Expectativas y 15 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 03.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 04 al 06.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 07 al 09.

- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas de la 10 a la 12.

- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas de la 13 a la 15.

Cada uno de los ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para satisfacción o expectativa muy baja en cuestión de la prestación del servicio hasta el número 5 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

5. MATERIALES Y MÉTODOS.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes materiales, métodos y técnicas.

5.1 Materiales.

Los materiales utilizados para el desarrollo de la investigación fueron:

Materiales de oficina: Esferográficos, tableros, carpetas, calculadora, agenda

Material Bibliográfico: Libros, revistas, tesis, documentos de internet, artículos.

Equipos de computación: Computadora, Impresora, Internet, Dispositivo USB.

5.2 Métodos.

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación , los métodos utilizados fueron:

Método científico.- Sirvió para entender la fundamentación teórica entorno a la investigación, guiando la ubicación de razones que originan la problemática percibida, con principio directo en la satisfacción del usuario del servicio de salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS, permitiendo comprender también los lineamientos orientados para la elaboración y presentación de la tesis, con sus aspectos más relevantes que connotan las teorías referentes a este campo.

Método Analítico: Se utilizó al momento de examinar y profundizar en los diferentes elementos que conforman la satisfacción del usuario, permitió interpretar la información recolectada para el análisis, referente a los problemas que perciben los usuarios respecto a la atención que reciben, que dio paso a conseguir el establecimiento de un componente de ayuda imprescindible para llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Método Estadístico.- Aplicado para el análisis y descripción de la totalidad de encuestas aplicadas, su finalidad fue obtener información, elaborarla y simplificarla en datos cuantitativos para el análisis de la satisfacción y expectativas del usuario; por tanto, se utilizó dentro del parámetro de presentación de resultados en cuanto a la

tabulación de datos mediante tablas y gráficos estadísticos, para realizar la consolidación de la información en términos porcentuales.

Técnicas, para dar operatividad a los métodos se necesitó establecer técnicas para la recopilación de la información, las mismas que ayudaron en la indagación en cuanto al tema de satisfacción del usuario del servicio de salud en el Área de Consulta Externa, cuya información se obtuvo a través de:

Encuestas, aplicadas a un total de la muestra de 381 usuario del Hospital del Día-IESS en el primer semestre del 2015 con el que se da vialidad a los objetivos propuestos, encuestas establecidas según el modelo SERVQUAL, permitiendo establecer el nivel de satisfacción, a través de 15 preguntas de percepciones y 15 preguntas establecidas para identificar las expectativas de los usuarios, que corresponde a 5 dimensiones de evaluación.

Entrevistas directas, dirigida a la enfermera encargada del departamento de Recursos Humanos, para la recopilación de información como: demanda de pacientes por mes, pacientes al año, monitoreo de la satisfacción del usuario, gestión técnica médica, consultas por programa, información respecto al área de Consulta Externa, última evaluación de satisfacción del usuario, lo que permitió recabar información primaria, y elaborar la sectorización de encuestas.

Método de Evaluación

Para la consecución de los objetivos se desarrolló la investigación en base a la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, la elección se realizó debido a que la guía establece los parámetros para determinar la satisfacción del usuario y el método de evaluación, por lo que la información es más confiable, los hospitales a nivel nacional se acogen a la evaluación de satisfacción que establece la guía, por la ausencia de una guía de evaluación a nivel de Ecuador.

Para determinar la percepción y las expectativas se toma el cuestionario SERVQUAL que plantea la guía para establecimientos de salud nivel II en el área de Consulta Externa, adaptando a la realidad del Hospital del Día- IESS, concretando

así 15 preguntas de la encuesta para determinar la percepción y 15 preguntas para establecer la expectativas del usuario.

Para determinar la satisfacción del servicio de salud según la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, tomando el modelo SERVQUAL, lo cual significa que se ejecutó, inicialmente, una medición de las expectativas de los usuarios en relación con el servicio; en segundo lugar se midió la percepción frente al servicio y atención que recibió con lo que se pudo resolver los objetivos específicos, y, para obtener la calificación final sobre la calidad de la atención en salud del usuario del consulta Externa del Hospital del Día-IESS, se estableció la diferencia entre las expectativas y la percepción de los usuarios, información que permitió cumplir con el objetivo general.

Se consideró conjuntamente la percepción y las expectativas del servicio de salud recibido, porque permite la medición del nivel de calidad en su totalidad es decir admite presentar los resultados obtenidos, desde la calificación general de la calidad del servicio en toda la institución, hasta la calificación particular para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones evaluadas en las áreas de Consulta Externa.

La forma de calificación de las preguntas se realizó según la escala de Likert que comprende:

1. Sumamente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho ni satisfecho.
4. Satisfecho
5. Sumamente satisfecho.

5.3.1 Población y muestra.

Para obtener datos más cercanos a la realidad se sectorizó la muestra, tomando la demanda de usuarios durante seis meses por cada especialidad, estableciendo el número de encuestas y dividiendo el número total de encuestas para las 14 especialidades del Área de Consulta Externa, la sectorización permitió obtener resultados homogéneos respecto a la satisfacción del usuario.

SECTORIZACIÓN DE LA MUESTRA PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.					
Especialidad	Demanda Mensual	Demanda Anual	Porcentaje Acumulado	Muestra	Total de Encuestas
1. Medicina Interna	2050	12300	22,97	381	88
2. Medicina General	1624	9744	18,19	381	69
3. Medicina Familiar	320	1920	3,59	381	14
4. Ginecología	1080	6480	12,10	381	46
5. Traumatología	264	1584	2,96	381	11
6. Cirugía General	468	2808	5,24	381	20
7. Oftalmología	260	1560	2,91	381	11
8. Gastroenterología	180	1080	2,02	381	8
9. Pediatría	1140	6840	12,77	381	49
10. Cardiología	360	2160	4,03	381	15
11. Anestesiología	160	960	1,79	381	7
12. Neurología	420	2520	4,71	381	18
13. Psiquiatría	280	1680	3,14	381	12
14. Psicología	320	1920	3,59	381	14
TOTAL	8926	53556	100,00		381

Tabla N° 2: Sectorización de la muestra para la aplicación de encuestas.

Fuente: Dirección de Seguro General de Salud Hospital del Día- IESS, demanda mensual del Área de Consulta Externa.

Elaborado por: Autora

El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó según la demanda mensual de pacientes, registrada en el sistema de Dirección del Seguro General de salud Individual y Familiar con un total de 53.556 usuarios en el primer semestre del 2015, utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación

descriptiva, aceptando un error estándar hasta del 5% (0.05) que se le asigna según la metodología tomada de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” para establecimientos de categorías II con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$.

Fórmula.

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(53556)}{(0.05)^2(53556 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(53556)}{(2.5 \times 10^{-3})(53555) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{0.9604(53556)}{133.9 + 0.9604}$$

$$n = \frac{51435.18}{134.9}$$

$$n = 381$$

Simbología.

N= Tamaño de la población (53.556)

Z= Valor de confianza (1,96)

P= Porción de éxito (0,5)

Q= Porción de fracaso (0,5)

e= Error muestral (0,05)

6. RESULTADOS.

A continuación se presentan los resultados de investigación en relación a la satisfacción del usuario del servicio de salud del Hospital del Día-IESS en el área de Consulta Externa, para esto se establecerá el grado de la percepción y expectativas.

La calidad en los servicios se ha orientado en satisfacer los requisitos de calidad de los usuarios con especial énfasis en la mejora continua de los procesos de atención, por lo tanto, para mejorar la satisfacción del usuario es necesario conocer sus necesidades y expectativas e identificar las principales actividades del proceso de atención.

Establecer las expectativas que los usuarios consideren en la prestación del servicio de salud pública en el Área de Consulta Externa.

Para establecer las expectativas de los usuarios el cuestionario se dirigió 15 preguntas para determinar expectativas, divididas en cinco dimensiones de evaluación: fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

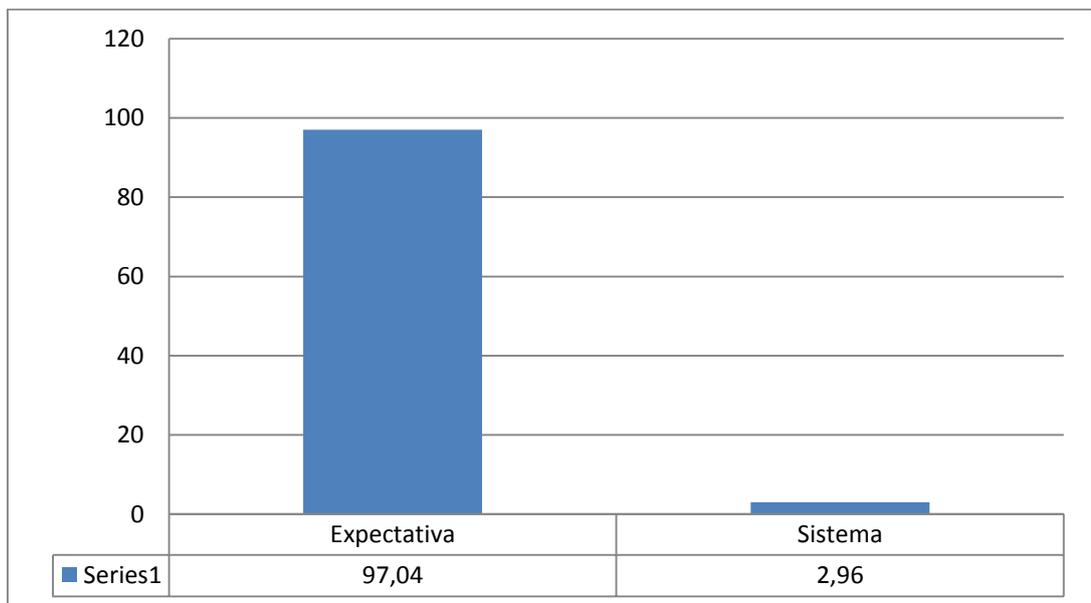


Figura N° 4. Expectativas

Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Autora.

Los usuarios tienen expectativas respecto del servicio de salud antes de acceder a la atención del 97,04% dentro del área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS, en tanto que el 2.96% expresó que desea ser atendido acorde lo establece el sistema, es decir el usuario se conforma según la atención que le pueda brindar el hospital, para poder establecer las expectativas de los usuarios del servicio de salud se evaluó cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La expectativa del usuario se basa en que; la atención que le brinden sea de calidad, que el personal de información, le oriente de manera adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en Consulta Externa, que su historia clínica se encuentre disponible, que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad, que la atención para realizarse exámenes de laboratorio y complejos sea rápida, que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad, que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas, que la señalización sea la adecuada, que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención, determinando así, que según los estándares subjetivos planteados por el usuario, la atención tiene que cumplir con todas sus expectativas para que el usuario se encuentre satisfecho.

Determinar la percepción que tiene el usuario en cuanto al servicio de salud recibido.

Para determinar la percepción se evalúan las dimensiones de: fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y aspectos tangibles, estas dimensiones lograron determinar la percepción que tiene el usuario en cuanto al servicio de salud recibido.

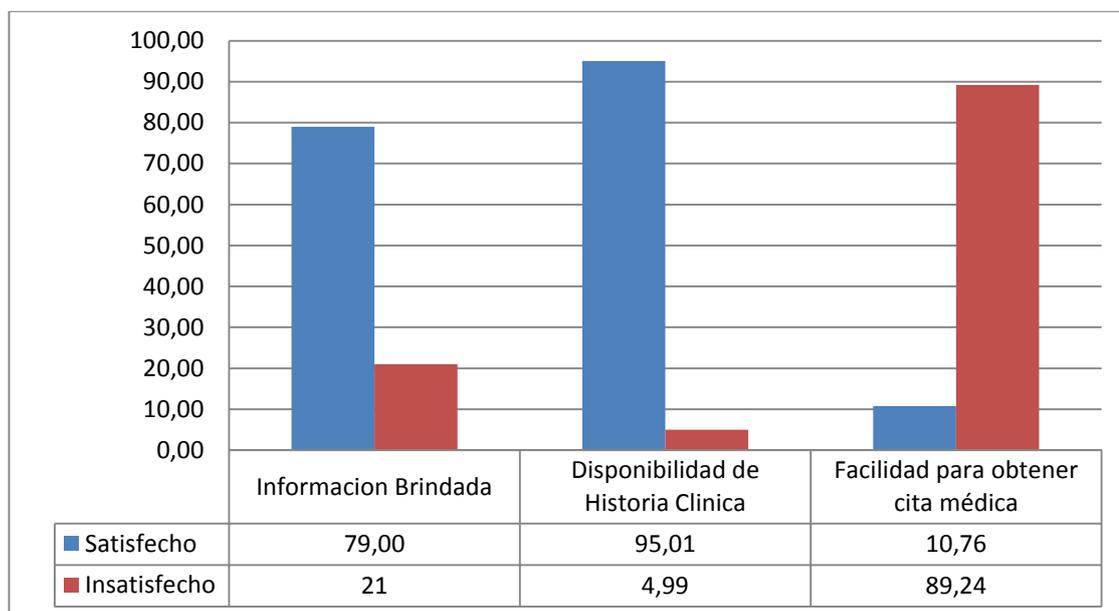


Figura N° 5: Fiabilidad
Fuente: Encuesta (Pregunta1, 2,3)
Elaborado por: Autora.

En relación a la orientación que brinda el personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en Consulta Externa, el 79% se encuentra satisfecho mientras que el 21% manifiesta insatisfacción; los resultados fueron de satisfacción para la mayoría de usuarios, debido a que el Hospital del Día- IESS tiene instalaciones pequeñas de fácil ubicación para el usuario cuyo aspecto no presenta estándar de problema.

En cuanto a la disponibilidad de la historia clínica para la atención del usuario el, 95,01% se encuentran satisfechos, mientras que el 4,99% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos.

La disponibilidad de historia clínica para el momento de la atención médica, presentó niveles de satisfacción, debido a que actualmente la historia clínica es digital y permite un fácil acceso al médico al momento de la atención.

La facilidad para obtener citas médicas, muestra un gran porcentaje de insatisfacción con el 89,24%, resultado de la opinión manifestada por los usuarios asegurados mencionan, que es muy prolongado el tiempo de acceso a un turno, existen usuarios que accedieron a un turno después de un periodo de seis meses en medicina General y para especialistas hasta llega a tardar un año, familiares de los usuarios del seguro campesino manifiestan que hay una gran cantidad de casos en los que las personas fallecen por la gravedad de la enfermedad y no pudieron tener acceso a una cita médica en el menor tiempo, expresan que el sistema para conseguir turnos vía teléfono es demasiado ineficiente, porque incluso se llega a asignar turnos en días y horas que coinciden con la de otros usuarios, existen manifestaciones que el método tradicional de realizar largas filas de espera para la obtención de un turno era más factible porque finalmente después de la espera se asignaba la cita, hoy en día es casi imposible conseguir turnos.

En la dimensión **Capacidad de Respuesta** se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prontitud para la atención en salud, así como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

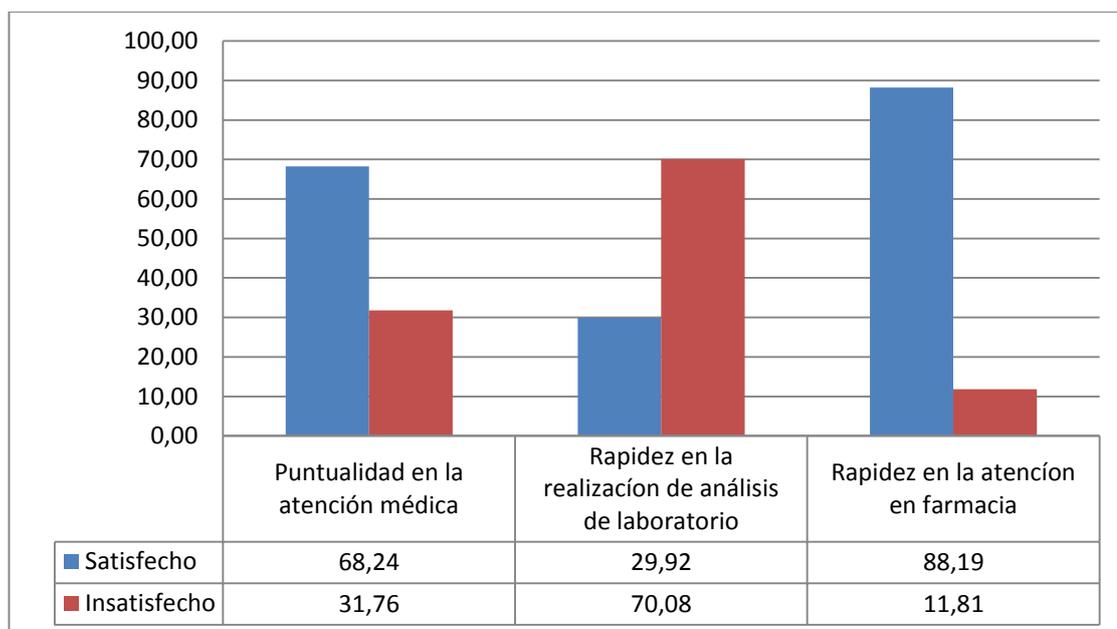


Figura N° 6. Título: Capacidad de Respuesta
Fuente: Encuesta (Pregunta 4, 5,6)
Elaborado por: Autora.

Respecto a la puntualidad por parte del médico para la atención del usuario en el día y la hora programada el 68,24% manifiesta encontrarse satisfecho, mientras que el 31,76% de los usuarios expresaron insatisfacción.

Los usuarios consideran apropiada la secuencia (orden) y continuidad con la que recibieron la atención en el área de Consulta Externa como: revisión médica, exámenes, tratamiento o cirugía, en este ítem los usuarios refirieron nivel de satisfacción.

En relación a la rapidez para realizarse análisis complejos y de laboratorio el 70,08% de los usuarios aducen sentirse insatisfechos, en tanto que el 29,92% expresan satisfacción del servicio.

Respecto a la rapidez para realizarse análisis complejos y de laboratorio, los usuarios muestran insatisfacción en un 70,08% manifiestan que los exámenes de laboratorio son realizados en fechas muy prolongadas, existe insatisfacción con el tiempo de espera para la realización y entrega de los resultados de los exámenes de laboratorio y complejos, lo que representa en la dimensión de Capacidad de Respuesta un aspecto emergente de preocupación a ser mejorado, parte de los usuarios manifiestan que más que poner énfasis en la rapidez para la realización de exámenes sería mejor garantizar la calidad de los mismos, ya que no son confiables y los usuarios optan por realizarlos en clínicas o laboratorios externos al hospital.

En cuanto a la atención en farmacia 88,19% señalan estar satisfechos, mientras que el 11,81% de los usuarios representan niveles de insatisfacción.

Con referencia a la rapidez en la atención en farmacia, los usuarios según su percepción muestran encontrarse satisfechos con el servicio prestado en farmacia, sin embargo, existe insatisfacciones con relación a la escasa medicina proporcionada en farmacia, o de la repetida medicación que se receta al usuario (ibuprofeno, paracetamol), por lo que el usuario prefiere que se le recete medicamento que pueda comprar fuera, pero que le garantice mejorar su estado de salud, los medicamentos que no existen en el hospital el usuario tiene que comprar en farmacias externas.

El parámetro evalúa la prontitud referente a la atención en farmacia, sin embargo los usuarios manifestaron problemas en torno a la medicina y su disponibilidad, lo que se recomienda para estudios posteriores que se tome en cuenta este parámetro ya que el método utilizado para el desarrollo no incorpora en el proceso dicha variable.

En la dimensión Seguridad, se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad desde la perspectiva del usuario en relación con la competencia profesional, la credibilidad y la garantía o confianza de quienes le brindaron la atención.

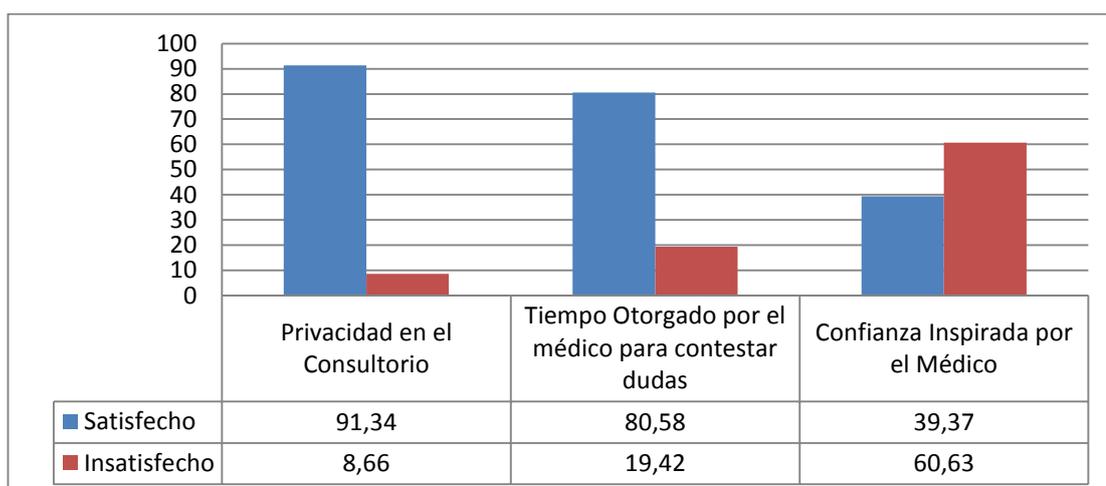


Figura N° 7: Seguridad.

Fuente: Encuesta (Pregunta 7, 8,9)

Elaborado por: Autora.

Uno de los atributos en los que se hallaron mayores calificaciones de satisfacción fue en el aspecto relacionado con la privacidad del paciente durante la atención médica en el consultorio, reflejada la satisfacción del usuario en un 91,34%, el usuarios calificó este parámetro como satisfactorio, sosteniendo que no se ingresa al consultorio durante la consulta médica, son pocos los casos en los que la enfermera ingresa al consultorio e interrumpe la cita.

El 80,58% de los usuarios manifiestan satisfacción respecto al tiempo otorgado por el médico para contestar dudas sobre el problema de salud, el 19,42% representa un margen de insatisfacción.

Los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto al tiempo otorgado por el médico para contestar dudas sobre el problema de salud, aludiendo que el médico les brinda el tiempo que necesite el usuario para despejar sus dudas, mostrando así este parámetro índices muy bajos de insatisfacción.

La confianza que el médico puede inspirar al paciente se ve reflejada en un 60.63% el dato muestra que es un índice de insatisfacción preocupante dentro de la dimensión de Seguridad, sosteniendo que el usuario le inspira mayor confianza los médicos cubanos, y que por motivos de no existir turnos disponibles, obligatoriamente el usuario tiene que atenderse con el médico que le asignen.

En la **Dimensión Empatía** se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente al trato brindado por el personal de consulta externa que comprende: enfermeras, guardias, médicos, personal de información, planta administrativa.

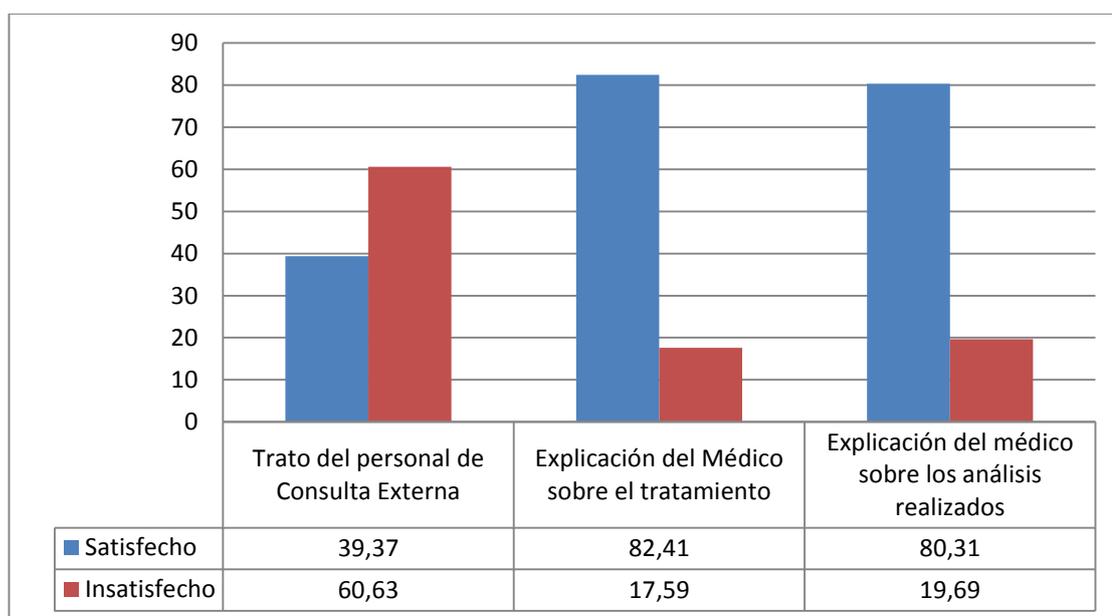


Figura N° 8: Empatía.
Fuente: Encuesta (Pregunta 10, 11,12)
Elaborado por: Autora.

Conforme a lo referente al trato brindado por el personal de consulta externa (enfermeras, guardias, médicos, personal de información, planta administrativa) el 60,63% de los encuestados se encuentran insatisfechos, en tanto que el 39,37% expresaron estar satisfechos.

Los usuarios expresan sentirse insatisfechos en un 60.63%, los márgenes que registran insatisfacción son causados por el inadecuado trato que las enfermeras dan a los usuarios al momento de llenar la ficha médica para el control del paciente.

Respecto a la comprensión sobre la explicación que el médico brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis, efectos adversos y resultados de su atención el 82,4% se encuentra satisfecho, la insatisfacción se ve reflejada en un 17,59%.

El 80,31% entiende la explicación que el médico realiza sobre los procedimientos y resultados de los análisis, lo que muestra un índice de satisfacción, la insatisfacción se presenta con un porcentaje del 19,69%.

Respecto a la comprensión sobre la explicaciones que el médico brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis, efectos adversos, procedimientos y resultados de los exámenes médicos no se muestra índices preocupantes de insatisfacción, sin embargo el 17.49% de los usuarios que acuden en calidad de acompañantes manifiestan que las recetas para las personas de la tercera edad deben ser mejor detalladas y explicadas al paciente.

La dimensión **Aspectos Tangibles** fue valorada considerando aspectos o atributos de calidad: Señalética, comodidad de las instalaciones y, disponibilidad de equipos médicos que se utilizan en la prestación de la atención en salud.

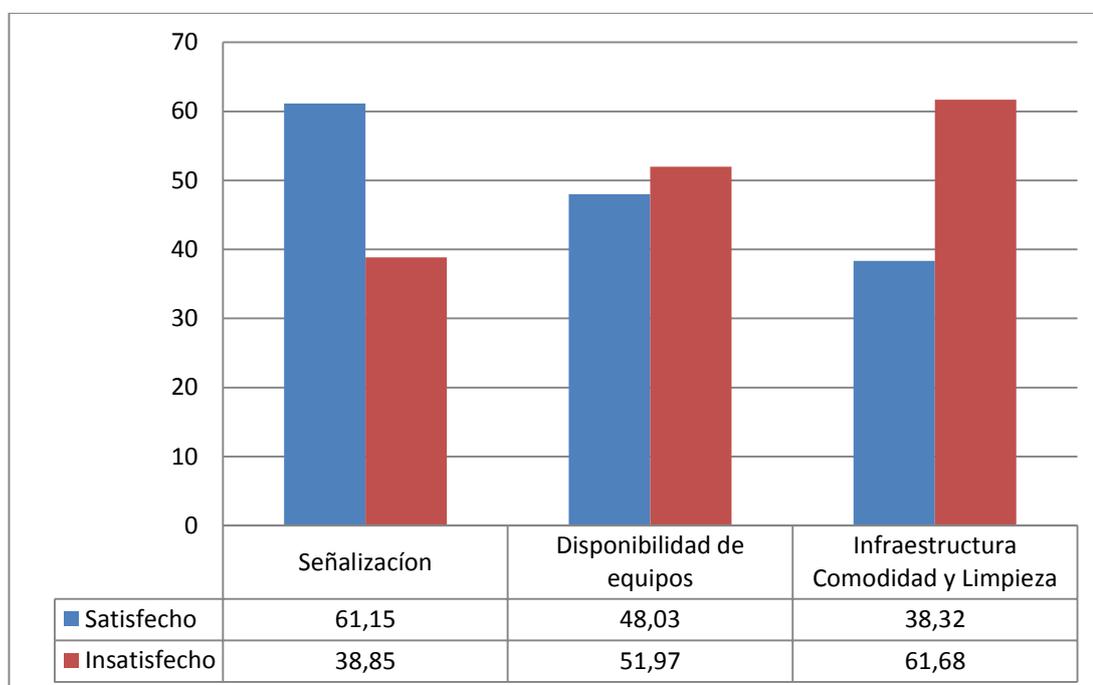


Figura N° 9: Aspectos Tangibles.
Fuente: Encuesta (Pregunta 13, 14,15)
Elaborado por: Autora.

Referente a la señalización (carteles, letreros, flechas) existente en el Hospital del Día-IESS el 61.15% de los usuarios según su percepción muestran encontrarse satisfechos argumentando que la señalética es muy visible y permite orientarse para llegar al lugar que desea el usuario, el 38.85% , de los usuarios expresaron que la señalización no es necesaria debido a que el hospital no es muy amplio y, opiniones como que algunos letreros que forman parte de la señalética no eran coherentes forman parte de los resultados respecto a la insatisfacción.

Con lo referente a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención el 48,08% indicó estar satisfecho, el 51.97% de los usuarios manifestaron insatisfacción, debido a que no existen todos los implementos para la realización de

exámenes complejos por lo que el usuario debe realizarse exámenes en lugares privados que conllevan grandes costos, la insatisfacción del usuario se argumenta en que a pesar de realizar los aporte mensuales para acceder al servicio de salud no se presta una atención total y de calidad al usuario, en algunos casos de la especialidad de cirugía los usuarios se encuentran insatisfechos por que los materiales desechables: bata quirófano, gorro quirófano, calzas quirófano, mascarillas quirófano, son en algunos casos reutilizados a tal dimensión que el usuario lo describe en condiciones no sanitarias,

Con relación a la comodidad en la sala de espera y consultorios la insatisfacción se ve reflejada en un 61.68% en cuanto a la escasas de silletería en la sala de espera del área de Consulta Externa, ante la opinión del usuario y el contraste con la realidad la infraestructura del hospital no permite aumentar la silletería debido al espacio reducido con el que cuenta el hospital, el 38,32% manifiesta satisfacción, con relación a la limpieza y la infraestructura, debido a que los usuarios expresaron opiniones frente al cambio que ha tenido el hospital en infraestructura, y se hace mención que una instalación apropiada son condicionantes para un servicio con dignidad y calidad para sus usuarios.

Comparar las expectativas y percepciones del usuario del servicio de salud pública recibido.

Finalmente después de establecer el nivel de expectativas y percepción del usuario, se realiza una comparación entre los mismos.

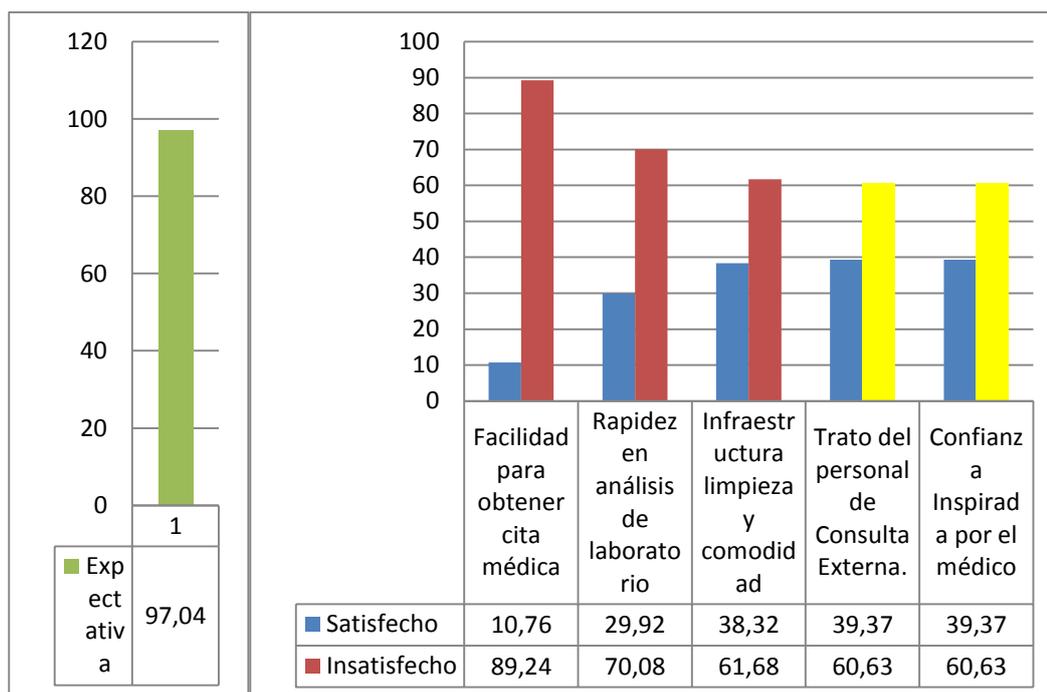


Figura N° 10: Expectativas-Percepción.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora.

Las expectativas de los usuarios se ven reflejadas en un 97.04% por lo que se puede apreciar que superan el 37,85% de percepción establecida por los usuarios, esto tiende a ser justificados porque el usuario del servicio de salud en su gran mayoría tiene expectativas basado en los estándares subjetivos, establecidos por sus pensamientos, ideales, aspiraciones previas, pero al momento de acceder al servicio las expectativas del usuario quedan por sobre la percepción, después del uso del servicio de salud la realidad es otra de la que deseaba el usuario.

A pesar de que las expectativas en las diferentes dimensiones de atención se presentan porcentualmente en niveles altos, con la percepción se reflejan términos diferentes así en: la dimensión de fiabilidad; en la facilidad y disponibilidad para obtener citas médicas la percepción presenta grandes niveles de insatisfacción, en tanto que la expectativa del usuario se refleja en términos positivos; en la dimensión de Capacidad de Respuestas en cuanto a la rapidez para realizar análisis complejos y de laboratorio, la expectativas tiende a reflejarse en que el usuario será atendido en el menor tiempo, ya cuando el usuario hace efectiva la cita médica la percepción es que los exámenes de laboratorio se extienden a tiempos prolongados; en la dimensión de Aspectos tangibles en lo referentes a la comodidad, la expectativa se inclina positivamente a que el hospital cuente con infraestructura de calidad, la percepción en la práctica se presenta en términos negativos generadores de insatisfacción, por el espacio reducido con el que cuenta el hospital.

La expectativa establece que según el esquema que impone, el usuario cursa un estándar establecido por el método SERVQUAL aceptable (verde), en tanto que la percepción dentro del estándar presenta puntos generadores de insatisfacción (rojo) y aspectos emergentes (amarillo) a ser tratados para mejorar la calidad del servicio, dentro del parámetro establecido por la percepción del usuario, los niveles de calificación tiene una gran variación porcentual presentados en términos negativos, en tanto que las expectativa en sus diferentes dimensiones son positivas, la calificación general del nivel de satisfacción del usuario, según la percepción, se encuentra por debajo de las expectativas o por el contrario las expectativas se encuentran sobre la percepción.

Ante los resultados expuestos se puede determinar la diferencia entre expectativas y percepción de los usuarios estableciendo así que, no se llega a cumplir con la expectativa del usuario porque son proporcionalmente superiores a la percepción que el usuario tiene del servicio recibido y por lo tanto existe insatisfacción reflejada en las diferentes dimensiones que determinan la satisfacción del usuario.

Determinar en nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja en el primer semestre del 2015.

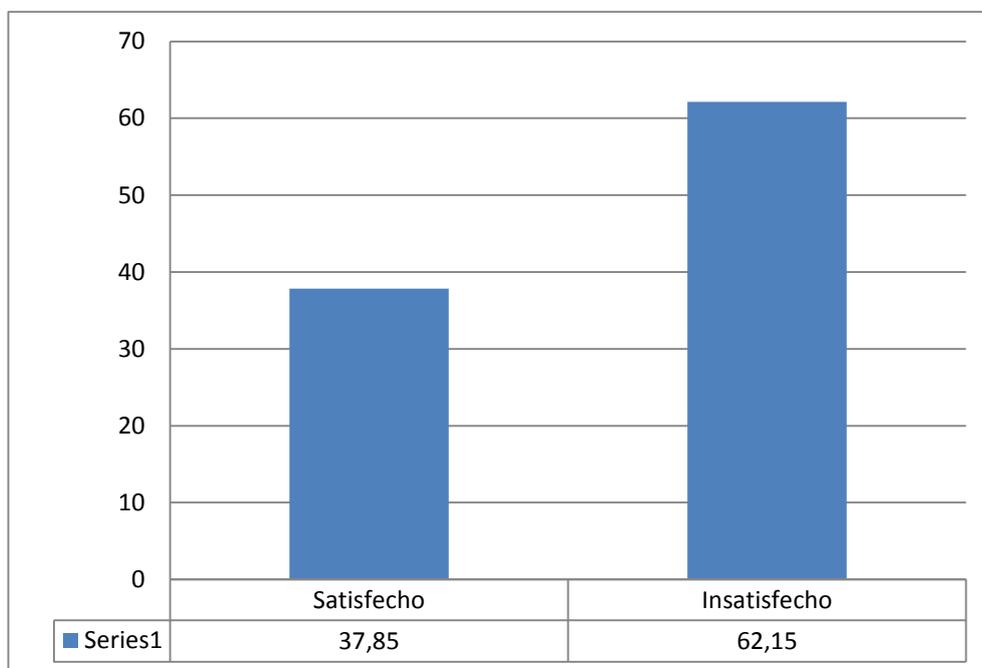


Grafico N°11: Promedio Global de satisfacción

Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Autora.

Siguiendo el proceso metodológico, estableciendo en primera instancia el nivel de expectativas, posteriormente el nivel de percepción respecto de los usuarios que accedieron al servicio de salud del hospital del Día-IESS en el primer semestre del 2015, se pudo establecer un promedio total de satisfacción global que se encuentra representado por el 37,85%, lo que pone en evidencia que existen índices de insatisfacción distribuido en las distintas dimensiones, el nivel porcentual global se ve reflejado en términos negativos de satisfacción, como lo establece la calificación instituida por el estándar.

7. DISCUSIÓN.

El principal objetivo de esta investigación parte de la necesidad de determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015.

Al establecer el nivel de satisfacción se pudo llegar a contrastar con la teoría establecida por Donabedian Williams, que permite reconocer que la satisfacción del usuario debe ser incluida en las evaluaciones del aseguramiento de la calidad, como un legítimo y deseable atributo, por ende el postulado teórico permitió reconocer la importancia de medir la satisfacción del usuario y aplicarlo al servicio de salud, dado que la atención en salud no puede ser de alta calidad a menos que el usuario esté satisfecho, por tanto, la satisfacción del usuario se entiende como uno de los atributos más importantes para alcanzar la calidad del servicio.

Sin embargo pasando de la teoría a la práctica, el hospital del Día no presta un servicio de calidad según el criterio de los usuarios lo que se traduce en índices de insatisfacción representado en la diferentes dimensiones, el hospital debería tomar como prioritarias aquellas que se encuentren en niveles de insatisfacción emergentes ya que el porcentaje de satisfacción global se ven influenciados por dichas dimensiones, de esta manera se podrá llegar a cumplir con lo que se encuentra plasmado en los postulados teóricos.

Los profesionales entrevistados en el Hospital del Día-IESS también llamaron la atención a considerar que la consecuencia de una mala experiencia con el servicio provoca en el usuario la eliminación de cualquier percepción positiva que haya tenido anteriormente; según el desarrollo de la investigación se contrasta con el trabajo de campo y el usuario se basa en una experiencia negativa para evaluar al servicio en su totalidad, ya en la práctica lo verdaderamente esencial para el usuario es que le resuelvan el problema en el menor tiempo posible.

De esta forma, la satisfacción del usuario y su percepción frente a la calidad de la atención podría estar definida excesivamente por la solución del problema, pese a

que otros elementos, como el trato, la espera o los elementos tangibles ayudan a conservar una buena percepción de los servicios.

La gestión realizada por el hospital para aumentar la calidad del servicio de salud, y por ende los resultados en la percepción del usuario, no ha logrado un total éxito, al momento de contrastar el criterio del sector administrativo ya en la práctica el usuario percibe el servicio de forma diferente a la opinión generada por el administrador de salud, a pesar de las estrategias creadas para disminuir la insatisfacción del usuario siguen existiendo inconformidades.

Contrastando la falta de turnos con la teoría de Sistemas en la cual se establece que un sistema de salud es la suma de toda la organización en red, a partir de este criterio se puede establecer que el hospital del Día-IESS presta sus servicios vinculado con el hospital del Seguro Social Ignacio Monteros que asumen sus funciones basado en un mismo sistema, cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud, sin embargo el sistema no cumple una realización total para alcanzar la calidad.

La falta de turnos genera una gran problemática, los usuarios buscan una cita médica obteniendo con gran dificultad y a largos plazos, esto supone un razonamiento lógico que la agenda de citas está copada y por ende no se puede asignar un turno, pero sin embargo existieron días en la cual la sala de espera para realizar consulta en las diferentes especialidades se encontró con ausencia de pacientes, esto muestra un grave problema en el sistema de asignación de citas.

Según lo percibido se puede establecer que uno de los aspectos que contribuyen a la falta de turnos, es la asignación de citas por parte del médico en el momento de la consulta a personas de la tercera edad y por consiguiente se va copando la agenda y deja con pocos cupos para la concesión de citas al resto de usuarios, se identifica también que las personas de la provincia pertenecientes al seguro campesino son las personas con más dificultades en el acceso a turnos factores que desencadenan insatisfacción en el usuario, sin embargo se puede analizar la asignación de citas por parte del médico como positivo ya que, es el médico quien sabe de la urgencia de la enfermedad y el periodo con el que deberá visitar el paciente al médico para

resultados de exámenes, tratamientos, siempre y cuando el proceso de asignación de citas se desarrolle en términos de igualdad y equidad en función al sistema será factible.

Ante la problemática para realizar exámenes de laboratorio se puede generar una atención en red como lo establece la teoría de sistemas es decir que, los usuarios se puedan realizar los exámenes de laboratorio en instituciones de salud conexas al hospital, para que el laboratorio acoja la demanda que puede cubrir, para que el resto de los usuarios sean distribuidos en los diferentes lugares de salud en los que se pueda realizar los exámenes correspondientes, así los tiempos de espera no serían prologados para la realización de exámenes, y no se tendría que acudir a centros ajenos al hospital de salud para realizarse exámenes que no oferta el hospital, el objetivo es que la atención del usuario se pueda realizar en términos de calidad y con la mayor confianza en sus resultados.

La consulta externa ha desencadenado una polémica, la cual tiene que ver con la elección democrática del médico, ya que el hospital sólo puede ofrecer un grupo reducido de profesionales de la medicina y por lo tanto niega dicha posibilidad de elección, por lo que se puede establecer que la insatisfacción del usuario en este aspecto va estrechamente ligado a deseos personales, sería factible concientizar a los usuarios para que este parámetro de evaluación sea percibido de forma diferente, ya que ocupa esta dimensión gran influencia al momento de determinar la calidad del servicio.

Respecto a la prescripción que brinda el médico sobre el tratamiento que recibirá; tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos, existe una divergencia, debido a que el usuario como la persona que acude en calidad de acompañante no entiende las indicaciones, pero al momento de contrastar el criterio del usuario frente a la opinión de la directora administrativa del departamento de recursos humanos que exhibe que actualmente las recetas son impresas por lo que no se debería dificultar la comprensión, y efectivamente mediante observación directa se corrobora que la recetas son totalmente explícitas sin embargo ante ambas posturas se puede determinar que lograr la satisfacción total del usuario es un verdadero reto.

Hablar de satisfacción del usuario involucra factores que se traducen en calidad del servicio sin embargo el uso inadecuado de materiales desechables complica el logro para cumplir con un servicio de calidad, en este caso debería ser el departamento encargado que se ocupe de la formación adecuada del personal sobre el uso y tratamiento de materiales desechables.

El parámetro que evalúa la prontitud referente a la atención en farmacia se vio reflejado en términos positivos, sin embargo los usuarios manifestaron problemas en torno a la medicina y su disponibilidad, lo que se recomienda que para estudios posteriores se tome en cuenta este parámetro ya que el método utilizado para el desarrollo no incorpora en el proceso dicha variable.

Finalmente se puede establecer que las dimensiones que reflejan insatisfacción en el hospital deberían tomar como prioritarias aquellas que se encuentren en niveles de insatisfacción emergentes ya que el porcentaje de satisfacción global se ven influenciado por dichas dimensiones.

Por lo tanto, se puede identificar que no se puede llegar a un total cumplimiento del Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador que manifiesta que el servicio de salud tiene que ser de calidad, en donde el hospital por los distintos aspectos tanto internos como externos no han permitido obtener total calidad en la prestación del servicio de salud, enmarcadas en la eficiencia y eficacia, aunque no se ha podido materializar lo expuesto, el hospital está trabajando en la prestación del servicio de salud para que se pueda reflejar calidad de la salud, enmarcada a la satisfacción del usuario.

8. CONCLUSIONES.

- El nivel de satisfacción del usuario se ve influenciada por las dimensiones consideradas insatisfactorias que son: la accesibilidad a citas médicas con un 89,24%; con un 70,08% la rapidez y confianza en la realización de exámenes de laboratorio y complejos; la comodidad en las instalaciones con un 70,08%; el trato que brinda el personal de consulta Externa a los usuarios del servicio 60,63%; y, la confianza inspirada por los médicos en un 60,63%.

- Las expectativas respecto al servicio de salud muestran que el 97,04% de los usuarios desean ser atendidos en correspondencia a las dimensiones de calidad del servicio, porcentaje que se presenta en términos positivos debido a que los estándares subjetivos de los usuarios siempre tienden a reflejarse en niveles altos.

- La percepción del usuario muestra insatisfacción reflejada en las diferentes dimensiones, existe la percepción que algunas enfermeras y auxiliares, no dan buen trato al usuario, los médicos que atienden en el Área de Consulta Externa son muy buenos en su especialidad, pero les hace falta generar mayor comunicación con los usuarios, el mayor problema se ve concentrado en los tiempos de espera para solicitud de citas, especialmente para obtener turno con especialista el tiempo es demasiado prolongado y casi imposibles de acceder, el periodo para exámenes programados, es muy extenso, en este aspecto, parte de la brecha de insatisfacción se ve marcada en los usuarios pertenecientes al Seguro Campesino.

- Las expectativas de los usuarios en comparación a la percepción muestran un gran cambio sustancial, debido a que el primer parámetro se expresa en términos positivos, mientras que la percepción se refleja en términos negativos según el estándar de calificación, por lo que se pudo establecer que el centro de evaluación para determinar la satisfacción de mayor interés es la percepción del usuario, con sus diferentes dimensiones de evaluación.

9. RECOMENDACIONES.

- Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario, pues el orden relativo de las necesidades o expectativas de los clientes y la percepción de la calidad de atención pueden cambiar con el tiempo.
- Fomentar en los usuarios el uso de los mecanismos formales implementados por el Hospital del Día-IESS para reclamar, interponer quejas o sugerencias, utilizar estrategias para el uso del buzón de sugerencias para que se pueda canalizar las propuestas que realizan los beneficiarios, y socializarlas para tomar medidas correctivas.
- Para que la percepción del usuario tienda a ser positiva, la atención médica debe realizarse en función al protocolo establecido empleando racionalmente el tiempo de la consulta, permitiendo que el paciente se exprese sin presiones y educar a los usuarios en la conveniencia de acudir a la consulta básicamente por un motivo, en departamento de talento humano debe organizar procesos educativos para los profesionales de salud, especialmente médicos y enfermeras, para manejar la comunicación adecuada y la empatía, aún en escenarios de presión, pues se considera una habilidad que deben tener estos profesionales como condición para laborar en una institución hospitalaria.
- El hospital del Día-IESS debe tomar medidas correctivas, desarrollar acciones y/o proyectos de Mejora de Calidad basados en los resultados, así tanto expectativas como percepciones se expresarán en niveles positivos de calidad del servicio para la satisfacción del usuario.

10 BIBLIOGRAFÍA.

- ANC, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador Capitulo II, Art. 340. Montecristi, Manabí.
- Blanchard. (2003). Comportamiento Organizacional. México: Primera Edición.
- Nora, R (2008). Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializado Quito: I.
- García, M. (2008). Sistema de indicadores de Calidad I. San Marcos: 6.
- Grandes, R. (2003). Expectativas y Satisfacción de los Usuarios. Primera.
- Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las personas, D. d. (2007). Documento técnico: Estándares e indicadores de Calidad en la atención Materna y Perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones Obstétricas y Neonatales. Perú: primer Edition.
- Ministerio de Salud Pública. (2012). MAIS. Quito- Ecuador.
- International Organization for Standardization (2008). Suiza.
- RL, K. (2000). The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. Primera Edición.
- Salud, O. M. (20 de Mayo de 2015). World Health Organization Glossary. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de World Health Organization Glossary: <http://www.who.int/health-systems-performance/docs/glossary.htm>
- Salud, Z. 7. (2009). Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de salud en la transformación de los sistemas nacionales. Madrid: Primera Edición.
- SEMPLADES, S. N. (2013-2017). Plan Nacional del Buen Vivir. Quito Ecuador.
- MINSA, (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Perú.
- SNS, S.-c. d. (2008). Manual de proceso de Normalización. Quito: I.

Social, M. d. (2011). Agenda Social. Quito-Ecuador.

Tapia, D. M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa. Quito-Ecuador: Primera.

Velasco, M. d. (2002). Escuelas del Comportamiento Organizacional. México: 2° Edición.

11 ANEXOS.

Anexo N° 1 Encuesta.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		N° Encuesta: Hora: Fecha:																																							
Saludos Cordiales, estamos realizando una investigación titulada "Satisfacción del usuario del servicio de salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015." proyecto facultativo previo a la obtención del título en Ingeniero en Administración Pública, por ello me permito dirigirme a usted para solicitarle se permita contestar la presente encuesta.																																									
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN																																									
DATOS GENERALES																																									
Condición del encuestado Usuario <input type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/>		Edad <input type="text"/>																																							
Sexo Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>		Tipo de usuario Nuevo <input type="checkbox"/> Continuador <input type="checkbox"/>																																							
Nivel de estudio <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>Analfabeto</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Primaria</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>		Analfabeto	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Superior Técnico	<input type="checkbox"/>	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>	Especialidad/servicio donde fue atendido <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>M. General</td><td><input type="checkbox"/></td><td>M. familiar</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Oftalmología</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Psicología</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>M.interna</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Psiquiatria</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cirugia General</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Traumatologia</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gastroenterologia</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Anesteseologia</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Neurología</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Pediatría</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cardiología</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Ginecología</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>		M. General	<input type="checkbox"/>	M. familiar	<input type="checkbox"/>	Oftalmología	<input type="checkbox"/>	Psicología	<input type="checkbox"/>	M.interna	<input type="checkbox"/>	Psiquiatria	<input type="checkbox"/>	Cirugia General	<input type="checkbox"/>	Traumatologia	<input type="checkbox"/>	Gastroenterologia	<input type="checkbox"/>	Anesteseologia	<input type="checkbox"/>	Neurología	<input type="checkbox"/>	Pediatría	<input type="checkbox"/>	Cardiología	<input type="checkbox"/>	Ginecología	<input type="checkbox"/>
Analfabeto	<input type="checkbox"/>																																								
Primaria	<input type="checkbox"/>																																								
Secundaria	<input type="checkbox"/>																																								
Superior Técnico	<input type="checkbox"/>																																								
Superior Universitario	<input type="checkbox"/>																																								
M. General	<input type="checkbox"/>	M. familiar	<input type="checkbox"/>																																						
Oftalmología	<input type="checkbox"/>	Psicología	<input type="checkbox"/>																																						
M.interna	<input type="checkbox"/>	Psiquiatria	<input type="checkbox"/>																																						
Cirugia General	<input type="checkbox"/>	Traumatologia	<input type="checkbox"/>																																						
Gastroenterologia	<input type="checkbox"/>	Anesteseologia	<input type="checkbox"/>																																						
Neurología	<input type="checkbox"/>	Pediatría	<input type="checkbox"/>																																						
Cardiología	<input type="checkbox"/>	Ginecología	<input type="checkbox"/>																																						
PERCEPCIONES																																									
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa, utilice la escala numérica del 1 al 5. Considere como 1 la menor calificación y 5 como la mayor calificación.																																									
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5																																			
1	F ¿El personal de informes le orientó y le explicó, de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?																																								
2	F ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?																																								
3	F ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?																																								
4	CR ¿El médico atendió respetando la programación y orden de llegada?																																								
5	CR ¿La atención para realizarse análisis de laboratorio y complejos fue rápida?																																								
6	CR ¿La atención que recibió usted en farmacia fue rápida?																																								
7	S ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?																																								
8	S ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?																																								
9	S ¿El médico que le atendió le inspiró confianza y mostró interés en solucionar su problema de salud?																																								
10	E ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																																								
11	E ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis, efectos adversos y resultados de su atención?																																								
12	E ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?																																								
13	AT ¿La señalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes?																																								
14	AT ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?																																								
15	AT ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?																																								

EXPECTATIVAS

Califique las expectativas que se refiere a la **IMPORTANCIA** que Usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio Consulta Externa. Utilice la escala numérica del 1 al 5. Considere como 1 la menor calificación y 5 como la mayor calificación

N°		PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	E	Que el personal de informes le oriente y le explique, de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	E	Que su historia clínica se encuentre disponible para el momento de su atención.					
3	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
4	CR	Que el médico lo atienda respetando la programación y hora de llegada.					
5	CR	Que la atención para realizarse exámenes de laboratorio y exámenes generales sea rápido.					
6	CR	Que la atención en farmacia sea rápida.					
7	S	Que se respete la privacidad durante la atención en el consultorio.					
8	S	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
9	S	Que el médico le inspire confianza y muestre interés en solucionar su problema de salud.					
10	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
11	E	Que la explicación, que el médico le brinde sobre el tratamiento que recibirá; medicamentos, dosis, efectos adversos y resultados de la atención sean comprensibles.					
12	E	Que el médico explique con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis a realizar.					
13	AT	Que la señalización (carteles, letreros y flechas) orienten de manera adecuado a los pacientes.					
14	AT	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para atención.					
15	AT	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos					

Anexo N° 2: Tipo de Usuario.

Usuario	85,04	Nuevo	40		10,50
Acompañante	14,96	Continuador	341		89,50
Total	100,00		381		00,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora.

Anexo N° 3: Promedio global de Expectativas.

PREGUNTA	NO CUMPLE	(+)	CUMPLE	(-)	TOTAL
P1	381	100	0	0	100
P2	381	100	0	0	0
P3	381	100	0	0	0
P4	341	90	40	10	100
P5	381	100	0	0	0
P6	381	100	0	0	0
P7	381	100	0	0	0
P8	381	100	0	0	0
P9	364	96	17	4	100
P10	370	97	11	3	100
P11	361	95	20	5	100
P12	381	100	0	0	0
P13	381	100	0	0	0
P14	300	79	81	21	100
P15	381	100	0	0	0
TOTAL		1456		44,36	
PROCENTAJE TOTAL		97,04		2,96	100,00
PORCENTAJE INDIVIDUAL		14,56		0,44	15,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 4: Dimensión fiabilidad.

Información brindada al usuario			Disponibilidad de historia clínica		Acceso a citas	
Satisfecho	301	79	362	95,01	41	10,76
Insatisfecho	80	21	19	4,99	340	89,24
Total	381	100	381	100	381	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 5: Dimensión capacidad de respuesta.

	P4	%	P5	%	P6	%
Satisfecho	260	68,24	114	29,92	336	88,19
Insatisfecho	121	31,76	267	70,08	45	11,81
Total	381	100,00	381	100,00	381	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 6: Dimensión seguridad.

	P7	%	P8	%	P9	%
Satisfecho	348	91,34	307	80,58	150	39,37
Insatisfecho	33	8,66	74	19,42	231	60,63
	381	100,00	381	100,00	381	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 7: Dimensión empatía.

	P10	%	P11	%	P12	%
Satisfecho	150	39,37	314	82,41	306	80,31
Insatisfecho	231	60,63	67	17,59	75	19,69
Total	381	100,00	381	100,00	381	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 8: Dimensión aspectos tangibles.

	P13	%	P14	%	P15	%
Satisfecho	233	61,15	183	48,03	146	38,32
Insatisfecho	148	38,85	198	51,97	235	61,68
Total	381	100,00	381	100,00	381	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 9: Satisfacción global de percepciones.

Pregunta	Insatisfecho	(-)	Satisfecho	(+)
P1	301	79,00	80	21,00
P2	362	95,01	19	4,99
P3	41	10,76	340	89,24
P4	260	68,24	121	31,76
P5	114	29,92	267	70,08
P6	336	88,19	45	11,81
P7	348	91,34	33	8,66

P8	307	80,58	74	19,42
P9	150	39,37	231	60,63
P10	150	39,37	231	60,63
P11	314	82,41	67	17,59
P12	306	80,31	75	19,69
P13	233	61,15	148	38,85
P14	185	48,56	198	51,97
P15	146	38,32	235	61,68
TOTAL		932,55	2164	567,98
PROCENTAJE TOTAL		62,15		37,85
PORCENTAJE INDIVIDUAL		9,33		5,68

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Anexo N° 10: Hospital del Día- IESS de la ciudad de Loja.



Fuente: Hospital del Día- IESS.

Elaborado por: Autora

Anexo N° 11: Hospital del Día- IESS de la ciudad de Loja.



Fuente: Hospital del Día- IESS
Elaborado por: Autora.

INDICE.

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA.	v
AGRADECIMIENTO.	vi
1. TITULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
4.1 Marco Institucional.....	6
4.2 Marco Legal y Normativo.....	8
4.3 Teoría de Sistema.....	11
4.4 Servicio de Salud.....	12
4.5 Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e Intercultural.....	13
4.5.1 Niveles de Atención.....	13
4.6 Estándar del Servicio de salud.....	14
4.7 Calidad del Servicio de Salud.....	14
4.8 Usuario.....	18
4.9 Expectativas de los Usuarios.....	18
4.10 Percepción del Usuario.....	19
4.11. Satisfacción del Usuario.....	20
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	29
5.1 Materiales.....	29
5.2 Métodos.....	29
5.3.1 Población y muestra.....	32
6. RESULTADOS.....	34
7. DISCUSIÓN.....	48
8. CONCLUSIONES.....	52
9. RECOMENDACIONES.....	53
11 ANEXOS.....	56
INDICE.....	63