



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**

**TEMA:**

**Calidad de atención y satisfacción en usuarios de Consulta Externa del  
Hospital General Martin Icaza 2021**

**Autor:**

**Lcdo. Luis Álvarez Izquierdo**

**Director:**

**PhD. Mauricio Guillen Godoy**

*Milagro, 2021*

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Luis Leonel Álvarez Izquierdo** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Salud Pública**, como aporte a la Línea de Investigación **Calidad de los Servicios de Salud** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 28 de Marzo del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**LUIS LEONEL  
ÁLVAREZ  
IZQUIERDO**

**Lcdo. Luis Leonel Álvarez Izquierdo**

**1207079185**

## Aprobación del Director del Trabajo de Titulación

Yo, **Alfredo Mauricio Guillén Godoy** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Luis Leonel Álvarez Izquierdo**, cuyo tema es **Calidad de atención y satisfacción en usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martin Icaza 2021**, que aporta a la Línea de Investigación **Calidad de los Servicios de Salud**, previo a la obtención del Grado **Magíster en Salud Pública**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 28 de Marzo del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**MAURICIO  
ALFREDO GUILLEN  
GODOY**

**PhD. Alfredo Mauricio Guillén Godoy**

**1103109722**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**, presentado por **ALVAREZ IZQUIERDO LUIS LEONEL**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GENERAL MARTIN ICAZA 2021.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.00
DEFENSA ORAL	25.33
<b>PROMEDIO</b>	<b>83.33</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Bueno</b>



Firmado electrónicamente por:  
**ANGELICA MARIA  
SOLIS MANZANO**

---

**SOLIS MANZANO ANGELICA MARIA  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**MERCEDES ANNABELLE  
CABADIANA CEVALLOS**

---

**Mgs CABADIANA CEVALLOS MERCEDES ANNABELLE  
VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**VANESSA PAULINA  
VARGAS OLALLA**

---

**Msc. VARGAS OLALLA VANESSA PAULINA  
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por haberme dado sabiduría para poder continuar con mi preparación. A mis padres por sus consejos, ánimos y apoyo incondicional, por ser uno de mis pilares fundamentales que siempre me motivan a mejorar y poder alcanzar mis metas recordándome siempre que nunca es tarde para aprender, por estar cuando más lo necesito. A mi esposa por ser mi soporte y fortaleza en todo momento para lograr terminar esta etapa importante en mi vida como Magister en Salud Pública, les dedico mi esfuerzo. A los demás miembros de mi familia porque de una u otra forma me acompañaron durante este proceso.

*Luis Leonel Álvarez Izquierdo*

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, mi gratitud infinita a Dios por cada una de sus bendiciones y por darme mucha sabiduría.

Al personal docente y administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, por haberme brindado la oportunidad de crecer profesionalmente.

Al Hospital General Martin Icaza dado la oportunidad de poder realizar el trabajo investigativo dentro de tan noble institución.

A cada uno de quienes fueron mis docentes por haberme impartido sus conocimientos que me ayudaron en la elaboración de este trabajo.

De manera especial mi más sentida gratitud para el Dr. Alfredo Mauricio Guillen Godoy que con sus conocimientos, aporte y acompañamiento fue posible la culminación de este trabajo investigativo.

*Luis Leonel Álvarez Izquierdo*

## Resumen

**Introducción:** La calidad de atención en las instituciones de salud es fundamental para los usuarios debido a que incide en el comportamiento y pensamiento de los mismos acerca de los servicios que brindan. La investigación es realizada con la finalidad de determinar los factores que influyen en la calidad de atención de los usuarios, lo cual aporta al conocimiento de los profesionales de salud sobre el servicio que deben prestar a los pacientes para alcanzar su satisfacción. **Objetivo:** Analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza. **Metodología:** estuvo conformada por una investigación de tipo no experimental, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. Los tipos de investigación fueron descriptiva, documental, de campo y transversal. Los métodos fueron inductivo-deductivo y sintético- analítico. Mientras que la técnica usada es una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, dirigida a los usuarios de consulta externa. **Resultados:** La implementación del instrumento investigativo refleja que la calidad de atención tiene relación estadística significativa con la satisfacción de los usuarios; las cinco dimensiones utilizadas en el estudio tienen influencia en la variable dependiente; sin embargo, la que mayor asociación estadística presenta es la empatía, mientras que la posee menos grado de relación es seguridad. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel medio, esto se debe a que la mayoría de pacientes no presentan una evidente insatisfacción, pero tampoco reflejan una alta satisfacción con la calidad del servicio recibido.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, modelo Servqual, atención al usuario y dimensiones de la calidad.

## Abstract

**Introduction:** The quality of care in health institutions is essential for users because it affects their behavior and thoughts about the services they provide. **Objective:** To analyze the influence of the quality of care on the satisfaction of users of the Outpatient Clinic of the Martín Icaza General Hospital. **Methodology:** it was made up of a non-experimental research, correlational scope and quantitative approach. The types of research were descriptive, documentary, field and cross-sectional. The methods were inductive-deductive and synthetic-analytical. While the technique used is a survey based on the SERVQUAL model, aimed at outpatient users. **Results:** The implementation of the research instrument reflects that the quality of care has a significant statistical relationship with user satisfaction; the five dimensions used in the study influence the dependent variable; however, the one with the greatest statistical association is empathy, while the dimension with the least degree of relationship is security. **Conclusión:** the level of user satisfaction is at a medium level, this is because the majority of patients do not show obvious dissatisfaction, but they do not reflect high satisfaction with the quality of the service received.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, Servqual model, user care and quality dimensions.

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1. Edad</b>	43
<b>Gráfico 2 Género</b>	44
<b>Gráfico 3. Zona de Residencia</b>	44
<b>Gráfico 4. Estado Civil</b>	45
<b>Gráfico 5. Instrucción Académica</b>	46
<b>Gráfico 6. Tiempo de atención a usuarios</b>	46
<b>Gráfico 7. Interés del personal para resolver problemas</b>	47
<b>Gráfico 8. Atención de calidad</b>	48
<b>Gráfico 9. Atención oportuna del usuario</b>	49
<b>Gráfico 10. Manejo adecuado de las historias clínicas y registros</b>	50
<b>Gráfico 11. Información a los usuarios de los procesos de CE</b>	51
<b>Gráfico 12. Rapidez en la atención a los usuarios</b>	52
<b>Gráfico 13. Disposición del personal de CE</b>	53
<b>Gráfico 14. Disponibilidad del personal para atender a los usuarios</b>	54
<b>Gráfico 15. Comportamiento del personal y la confianza</b>	55
<b>Gráfico 16. Capacidad profesional del personal</b>	56
<b>Gráfico 17. Empatía del personal</b>	57
<b>Gráfico 18. Capacidad de los profesionales públicos</b>	58
<b>Gráfico 19. Atención individualizada de los usuarios</b>	59
<b>Gráfico 20. Comprensión de necesidades</b>	60
<b>Gráfico 21. Cuidado de los intereses del usuario</b>	60
<b>Gráfico 22. Horario de atención en consulta externa</b>	61
<b>Gráfico 23. Paciencia y cortesía de los servidores públicos</b>	62
<b>Gráfico 24. Aspecto de los equipos médicos</b>	63
<b>Gráfico 25. Instalaciones físicas adecuadas</b>	64
<b>Gráfico 26. Adecuado aspecto del personal</b>	65
<b>Gráfico 27. Estado de las herramientas y materiales</b>	66
<b>Gráfico 28.. Satisfacción de los pacientes</b>	66
<b>Gráfico 29. Atención en consulta externa</b>	67
<b>Gráfico 30. Satisfacción con la calidad de atención recibida</b>	68
<b>Gráfico 31. Capacidad profesional del personal de salud</b>	68
<b>Gráfico 32. Recomendación del servicio de consulta externa</b>	69

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables _____	9
<b>Tabla 2.</b> Correlación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios _____	72
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre fiabilidad – capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios _____	72
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre seguridad – empatía y satisfacción de usuarios _____	73
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre elementos tangibles y satisfacción de usuarios _____	74
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa _____	75

## Índice / Sumario

Introducción.....	1
Capítulo I: El problema de la investigación.....	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Delimitación del problema.....	6
1.3 Formulación del problema.....	7
1.4 Preguntas de investigación.....	7
1.5 Determinación del tema.....	7
1.6 Objetivo general.....	7
1.7 Objetivos específicos.....	8
1.8 Hipótesis.....	8
1.9 Declaración de las variables (operacionalización).....	9
1.10 Justificación.....	13
1.11 Alcance y limitaciones.....	15
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
<b>2.1.1 Antecedentes históricos.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2 Antecedentes referenciales.....</b>	<b>20</b>
2.1 Contenido teórico que fundamenta la investigación.....	25
CAPÍTULO III: Diseño metodológico.....	38
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	38
3.2 La población y la muestra.....	39
<b>3.2.1 Características de la población.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.2 Delimitación de la población.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.3 Tipo de muestra.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.4 Tamaño de la muestra.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.5 Proceso de selección de la muestra.....</b>	<b>41</b>
3.3 Los métodos y las técnicas.....	41

3.4 Procesamiento estadístico de la información .....	42
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados .....	43
4.1 Análisis de la situación actual .....	43
Capacidad de Respuesta .....	51
4.2 Análisis Comparativo .....	69
4.3 Verificación de las Hipótesis (en caso de tenerlas) .....	71
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....	76
5.1 Conclusiones .....	76
5.2 Recomendaciones .....	77
Referencias bibliográficas .....	79
Anexos .....	86

## Introducción

La calidad de atención en salud consiste en la asistencia que se brinda a las personas, familias y comunidades, a través de niveles adecuados de seguridad, garantía, eficiencia y acceso. La calidad de atención sucede cuando las instituciones de salud ponen a disposición de los usuarios los mejores recursos, infraestructuras y materiales, con el fin de brindar la máxima calidad en los servicios y lograr la satisfacción de los pacientes. La Organización Mundial de la Salud indica que calidad de atención es asegurar que cada paciente obtenga un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más idóneos para alcanzar una atención óptima, considerando diferentes factores/conocimientos del paciente y del servicio médico, de tal manera, que se consiga los mejores resultados con el menor riesgo y mayor satisfacción del paciente. (OPS;OMS, 2021)

La calidad de atención es fundamental en las instituciones de salud y el valor que esta genera en los pacientes es importante porque incide en el comportamiento y pensamiento de los mismos, acerca de los servicios brindados dentro del centro hospitalario. La calidad tiene relación con la satisfacción de las necesidades que los pacientes muestran en determinados momentos de enfermedad o el ingreso en un hospital. Los factores que determinan el grado de calidad son: factor científico- técnico e interpersonal, aspectos de la organización y distribución adecuada de recursos. (Celis & Farías, 2018)

La satisfacción del usuario es el resultado de la comparación de las expectativas y percepción del servicio recibido, el cual responde a factores como valores, necesidades del usuario y de la institución de salud. La satisfacción es uno de los indicadores más utilizados para evaluar la calidad de atención y varía en cada individuo por aspectos personales y de sus experiencias. Para que las instituciones de salud alcancen la satisfacción de los usuarios deben brindar atención médica oportuna y accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y calidad. (Mutre & González , 2020)

La OMS indica que en países desarrollados el 10% de pacientes padecen daños al recibir atención hospitalaria y 7 de cada 100 hospitalizados sufren complicaciones relacionadas a la asistencia sanitaria como infecciones. Por otra parte, 8 millones de descensos anuales se deben a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medios. Además, la OMS menciona que los sistemas de salud de alta calidad pueden evitar más 2 millones de muertes relacionadas a diferentes enfermedades. (Revista UNIR, 2021)

Una investigación efectuada en un hospital de Ambato-Ecuador para evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa, demostró que la mayoría de los usuarios se sintieron insatisfechos en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía; el tiempo de espera para agendar una cita y recibir atención es inadecuado, no existe una limpieza correcta en el área, la ubicación de las señaléticas no son de manera estratégica que permita una mejor orientación de los usuarios. Lo cual indica, que la calidad de atención que brinda el área es muy buena en varios aspectos, sin embargo, incumple en otros estipulados en el MSP. (Jaramillo, Fabara, & Falcón, 2020)

Las estadísticas mundiales e investigaciones demuestran el contexto problemático que existe en cuanto a la calidad de atención y satisfacción de usuarios a nivel mundial y nacional; por tal razón, la presente investigación es trascendental porque resalta la importancia que tiene la calidad de atención por parte de los profesionales de salud de un área hospitalaria en la satisfacción de los pacientes; además, permite determinar los aspectos que inciden en la calidad de atención de los usuarios, con el propósito de establecer medios que ayuden a mejorar la atención en dicha área.

La investigación realizada tiene como objetivo determinar los factores que influyen en la calidad de atención de los usuarios, lo cual aporta al conocimiento de los profesionales de salud sobre el servicio que presentan a los pacientes, mediante un documento informativo que ayude a mejorar la calidad de atención y aumentar la satisfacción de los usuarios. El estudio tiene como aporte práctico la aplicación de conocimientos profesionales por parte del investigador durante el proceso investigativo, con la finalidad de identificar aspectos relevantes relacionados a las variables; además, la elaboración de una propuesta teórica que fomente conocimiento básico a los profesionales de salud para brindar una mejor atención.

El estudio es conveniente porque beneficia al personal médico de consulta externa y a los usuarios que acuden a la misma con información relevante sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. La metodología de investigación utilizada tiene un enfoque cuantitativo y el estudio es de tipo no experimental acompañados de diferentes investigaciones como documental, descriptiva, de campo y transversal mediante los métodos teóricos que permiten obtener información relevante sobre las variables. La técnica es la encuesta direccionada a los usuarios de consulta externa mediante el instrumento de investigación.

## **Capítulo I: El problema de la investigación**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La atención en salud desde el servicio de consulta externa (CE) es fundamental para la prevención de enfermedades y cuidado paliativo de los pacientes; dicha área tiene como principal objetivo orientar y mejorar la atención de los usuarios, así como su entorno (familia o cuidador) para lograr el bienestar biopsicosocial mediante el seguimiento, control de la enfermedad y promover la participación del familiar en el proceso de atención. (Seguro Social de Salud, 2018)

En esta área, los pacientes reciben atención de diversos profesionales en medicina; por tal razón, las instituciones de salud deben mantener una visión sistémica de esta sección hospitalaria, de tal manera, que el manejo de los pacientes sea integral e integrado, es por ello, que el personal de salud es uno de los elementos más valorados en este proceso, ya que sus interacciones con este tipo de población fluctuante, su capacidad de persuasión- atención y la empatía que brinden, influirá de manera positiva o negativa en la salud y percepción de los pacientes o familiares. (Infante, 2017)

El Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza presenta diferentes situaciones problemáticas respecto a la calidad de atención y satisfacción de usuarios como: tiempo de espera prolongado para recibir atención, trato por parte del personal de salud hacia los usuarios inadecuada y los turnos para la atención no son respetados; por tal razón, el interés de realizar la investigación para dar una posible solución que ayude a mejorar la calidad de atención que brinda el hospital a los usuarios. Por lo tanto, la atención que brinde la unidad operativa deberá ser excelente, sutil en la prestación del servicio y orientada a captar la atención de los pacientes, mediante relaciones interpersonales adecuadas, elementos propios del área, presentación y experticia de los profesionales de salud y trato o forma en la que socializa u ofrece la atención al paciente.

Los indicadores de calidad y el nivel de satisfacción de los pacientes son considerados un punto de evaluación permanente por parte de las instituciones que prestan servicios de salud, porque mediante esta se puede hacer reestructuraciones de los procesos que son estimados por los pacientes como negativos y podrían derivar en el desistimiento o abandono de tratamientos médicos, lo cual tienen múltiples implicaciones negativas para individuos, familias, sociedad y estado.

En México, los servicios de atención de salud son percibidos como de baja calidad por el 20 a 30% de los pacientes en los departamentos de consulta externa (Borja, 2017). Cubas (2019) menciona que la atención de los pacientes de consulta externa en instituciones de salud de Lima-Perú es de baja calidad, principalmente por la atención que los médicos prestan a pacientes o familiares en el proceso asistencial, seguimiento y control. Mientras que en la investigación de Suárez et al. (2019) la calidad de atención fue en promedio satisfactoria para el 48% de los usuarios.

La calidad de la atención en la salud ha sido objeto de estudio durante muchos años, de manera que se han diseñado distintas encuestas orientadas a evaluar dicha problemática, siendo una de las más relevantes la encuesta SERVQUAL (Quality Service), que fue diseñada en primera instancia para conocer la calidad de atención en el ámbito empresarial, pero luego fue modificada y orientada con el mismo objetivo pero desde la esfera de la calidad en la prestación de los servicios de salud, para lo cual sugiere la comparación de las expectativas del paciente (o familiar) y sus percepciones al respecto del servicio que presta una organización o individuo, permitiendo obtener una media de la calidad del servicio. (Lezcano & Cardona, 2018)

El objetivo de evaluar los factores que influyen en la calidad de atención de los pacientes, se orienta principalmente a la mejora de la calidad de atención y prestación de servicios de salud, porque las implicaciones de una baja calidad tiene un impacto negativo en materia de salud pública, teniendo como consecuencias el incremento de la interconsultas para una misma especialidad, prolongación del tiempo de recuperación de pacientes con el consecuente aumento de morbilidad y disminución de la calidad de vida de pacientes, condiciones que pueden prevenirse si se mejoran los procesos que afectan la calidad de atención de usuarios. Con el estudio se pretende aportar ideas y acciones dirigidas a mitigar de la problemática, para lo cual se establece una propuesta de intervención dirigida a mejorar la calidad de atención.

## 1.2 Delimitación del problema

El Hospital General Martín Icaza se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, parroquia Clemente Baquerizo, en las calles 9 de Octubre y Barreiro. Fue inaugurado el 27 de Mayo de 1930 como un hospital de según nivel dentro del sistema de clasificación del Ministerio de Salud Pública, siendo su principal objetivo fortalecer la cartera de servicios que ofrece el MSP, propósito que fue alcanzado de manera progresiva, puesto que el informe del departamento de Dirección de planificación indicó para el cierre fiscal de ese año que se brindó atención a 357.970 pacientes, de los cuales 100.000 fueron atendidos en el Área de Consulta Externa. (Ministerio de Salud Pública, 2018)

La cartera de servicio de la institución desde el Área de Consulta Externa en especialidades clínicas y quirúrgicas son: Ginecología (2salas), Cirugía General (1sala), Cirugía Reconstructiva (1sala), Oftalmología(1sala), Otorrinolaringología(1sala), Urología(1sala), Traumatología(1sala), Medicina Interna, Neurología(1sala), Neumología(1sala), Cardiología(1sala), Hematología(1sala), Gastroenterología(2sala), Dermatología(1sala), Psicología(1sala), Odontología(1sala) y Pediatría(2sala). Así mismo se prestan servicios de Imagenología, Laboratorio clínico (1sala), Nutrición y dietética (1sala), Farmacia (1sala), Rehabilitación (1sala), y Endoscopia (1 sala).

El volumen de pacientes que se atiende en la dependencia hospitalaria, ya sea por referencia de otros centro de salud locales/ regionales o por agenda directa en la institución, hace que el proceso de atención sea extenuante, a tal punto que puede ser considerado como un factor de riesgo para el proceso de socialización y atención entre paciente- profesional de salud, riesgo que puede incrementar aún más en razón de las características individuales de los pacientes o familiares, patología, tiempo de espera, entre otras.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza?

### **1.4 Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad - capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza?
- ¿Cuál es la relación entre seguridad – empatía y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza?
- ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza?

### **1.5 Determinación del tema**

Calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021.

### **1.6 Objetivo general**

Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

## 1.7 Objetivos específicos

- Establecer el tipo de relación entre la fiabilidad - capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- Identificar el tipo de relación entre seguridad – empatía y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- Analizar el tipo de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

## 1.8 Hipótesis

### **Hipótesis General**

La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

### **Hipótesis particulares**

- La fiabilidad y capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- La seguridad y empatía están poseen una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- Los elementos tangibles se encuentran relacionados con la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- El nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza se encuentra en un nivel bajo.

## 1.9 Declaración de las variables (operacionalización)

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Resulta las diferentes expectativas y percepción de los usuarios que son atendidos por los profesionales de salud en prestar sus servicios</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Consulta Externa, cuando prometen atender en determinado tiempo a los usuarios, lo cumplen.</li> <li>• Cuando los usuarios tienen un problema, el personal de Consulta Externa muestra un interés sincero para resolverlo.</li> <li>• Cuando un usuario acude por primera vez a Consulta Externa es atendido con excelencia.</li> <li>• El personal de Consulta Externa atiende a sus usuarios de manera oportuna.</li> <li>• Las historias clínicas y demás registros en Consulta Externa se encuentran libre de errores.</li> </ul>	<p><b>Escala de Likert con puntuación entre 1 a 5 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo (1)</li> <li>• En desacuerdo (2)</li> <li>• Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)</li> <li>• De acuerdo (4)</li> </ul>

	<p>Disposición de ayudar al usuario y proveer servicios de atención oportunos.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene informados a los usuarios sobre los procesos médicos en Consulta Externa</li> <li>• El personal de Consulta Externa atiende de manera rápida a los usuarios.</li> <li>• Los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería muestran disposición para ayudar a los usuarios de Consulta Externa.</li> <li>• El personal de Consulta Externa siempre está disponible para atender a los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo (5)</li> </ul>
	<p>Conocimiento científico y cortesía del personal del área, y su habilidad de inspirar confianza en el usuario externo.</p>	<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El comportamiento del personal de Consulta Externa infunde confianza en los usuarios.</li> <li>• Los usuarios sienten seguridad en la capacidad profesional del personal de Consulta Externa.</li> <li>• El personal de Consulta externa es cortés con los usuarios.</li> <li>• Los servidores públicos de Consulta Externa están capacitados para responder las preguntas médicas que realizan los usuarios.</li> </ul>	

	<p>Atención detallada e individualizada a cada usuario en razón de sus necesidades particulares (edad, tiempo de diagnóstico, estado emocional)</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Consulta Externa, los usuarios reciben atención individualizada.</li> <li>• El personal de Consulta Externa comprende las necesidades de los usuarios.</li> <li>• El personal de Consulta Externa vela por los intereses de los usuarios.</li> <li>• En Consulta Externa se atiende 10 o más horas diarias.</li> <li>• Los servidores públicos de Consulta Externa responden con paciencia y cortesía a las dudas que tienen los usuarios.</li> </ul>	
	<p>Equipamiento físico, infraestructura y apariencia del personal del área.</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Consulta Externa, los equipos médicos tienen un aspecto moderno.</li> <li>• Las instalaciones físicas en Consulta Externa poseen adecuada iluminación y ventilación.</li> <li>• El personal de Consulta Externa se encuentra vestido de manera pulcra.</li> <li>• Las herramientas y materiales que se usan en Consulta Externa se encuentran en perfecto estado.</li> </ul>	

<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción usuarios de consulta externa</p>	<p>Grado de aceptación y complacencia de las necesidades de un individuo en función de un bien, producto o servicio recibido.</p>	<p>Satisfacción general</p> <p>Capacidad profesional</p> <p>Recomendación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En general, estoy satisfecho con el servicio que ofrece Consulta Externa.</li> <li>• Me gustaría seguir acudiendo para ser atendido en Consulta Externa.</li> <li>• Estoy satisfecho con la calidad de atención que recibo en Consulta Externa.</li> <li>• Estoy conforme con la capacidad profesional del personal de Consulta externa.</li> <li>• Estoy dispuesto a recomendar el servicio que he recibido en Consulta Externa.</li> </ul>	<p><b>Escala de Likert con puntuación entre 1 a 5 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo (1)</li> <li>• En desacuerdo (2)</li> <li>• Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)</li> <li>• De acuerdo (4)</li> <li>• Totalmente de acuerdo (5)</li> </ul>
---	---	--	---	--

## 1.10 Justificación

La calidad en la atención sanitaria se asocia con la calidad técnica encargada del cumplimiento de las regulaciones, la adhesión a normas sanitarias y la predisposición de los trabajadores de salud en proporcionar relaciones interpersonales positivas. También tiene que ver con la efectividad de los servicios de salud. Es decir, la calidad técnica implica la prestación de atención sanitaria oportuna, eficiente y segura; además, se percibe cuando las adecuadas condiciones físicas y éticas incluyen al talento humano, entorno, avance tecnológico y desarrollo en la gestión de instituciones de salud. Para evaluar la calidad por los profesionales o pacientes, este concepto multidimensional debe ser comprendido desde diferentes dimensiones como desempeño técnico, acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia en la atención, relaciones interpersonales, continuidad de servicios, seguridad, infraestructura física, comodidad y elección.

La calidad de atención al paciente no solo depende de la actitud que el profesional de salud brinde al momento de la valoración clínica sino también de elementos intangibles que para un individuo particular son importantes como el incumplimiento de un protocolo relacionado al trato del paciente, la infraestructura del sitio donde se ofrecen los cuidados de salud, el tiempo de atención, el tiempo de espera previo a la atención, entre otros. Sin embargo, el fin más ambicioso que persigue la evaluación de la calidad de atención es la mejoría de calidad de vida del paciente. Por tal razón, el desarrollo de la investigación es trascendental porque refleja la importancia de la calidad de atención en las instituciones de salud y los principales factores que inciden en la satisfacción de los usuarios. Además, es relevante porque se pretende mejorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención por parte de la unidad de salud.

La investigación se justifica teóricamente porque se realiza un análisis bibliográfico relacionado a las variables de estudio a nivel nacional e internacional, con el propósito de determinar los diversos factores que condicionan la atención de calidad en los pacientes de las instituciones de salud. Además, se establece un documento referencial que puede ser considerado por otros investigadores como una guía para

desarrollar trabajos investigativos similares, esto debido a que no existen al momento evidencia alguna de que se haya realizado una investigación parecida en la institución analizada. La justificación practica consiste en elaborar un documento informativo que ayude a mejorar la calidad de atención al usuario en Consulta Externa. Mientras el metodológico se basa en tomar información de la encuesta Servqual de otras investigaciones de igual similitud para adaptarla a la presente investigación.

La presente investigación es factible porque se cuenta con los conocimientos necesarios para el desarrollo del proceso investigativo, recursos materiales, humanos y económicos para culminar con éxito el estudio. Es decir, se tiene el apoyo de la directiva de la Unidad de Consulta Externa, quienes colaboraran en conjunto para poder desarrollar y mejorar el programa. Además, se tiene la aprobación de los usuarios del área para aplicar el instrumento investigativo. Los beneficiarios directos del estudio son las profesionales de salud y usuarios, mientras los indirectos la comunidad académica en general.

## **1.11 Alcance y limitaciones**

La calidad de los servicios en las instituciones de salud implica que los profesionales que forman parte de los mismos tengan un desempeño acorde a los estándares establecidos y dar una respuesta efectiva a aquellas situaciones sanitarias que puedan presentarse y poner en peligro la salud de los usuarios; es decir, implica satisfacer a los pacientes y sus familias con los servicios prestados; sin embargo, en la actualidad existen varios factores que impiden brindar una atención de calidad y satisfacer plenamente las necesidades de los pacientes que acuden a los centros hospitalarios.

Motivo por el cual, una de las expectativas que se tiene a través de la realización de la investigación es conocer de qué manera los profesionales están prestando los servicios hospitalarios a los pacientes y así determinar cuanta influencia posee la calidad de atención en su satisfacción. También se pretende determinar cuáles son los principales factores que inciden en la satisfacción de los usuarios y mejorar la percepción de los pacientes con respecto a la calidad de atención por parte de la casa de salud.

La investigación se aplicará directamente a los usuarios o pacientes que acuden al área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo con el fin de asegurar que cada uno de ellos reciban un trato adecuado, tengan acceso a todos los servicios de diagnóstico y tratamiento de enfermedades de manera equitativa, profesionales médicos con todas las capacidades para dar una atención de calidad y recursos, alcanzando así la satisfacción.

El estudio no solo se limitará a determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes, sino que dentro de su alcance se espera establecer el tipo de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza y medir su nivel de satisfacción y así realizar mejoras que ayuden a cambiar su percepción y la institución posea una buena imagen ante la sociedad.

Además, se espera realizar acciones que contribuyan a promover la salud, prevenir enfermedades, capacitar a los profesionales sanitarios para que puedan ofrecer atención eficiente, rápida y oportuna y sobre todo mejorar la atención del personal de salud hacia los usuarios que acuden a la Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza; puesto que en salud la calidad es un elemento indispensable para que los usuarios o pacientes tengan una buena percepción de la institución y que la confianza por los servicios ofrecidos por la entidad no se vea deteriorada. Otro de los alcances de la investigación es elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, promover la participación de los usuarios externos en la mejora de la calidad de atención e implementar medios de evaluación para mejorar la atención brindada en consulta externa y satisfacción de los usuarios. También se busca mitigar los problemas que actualmente existen en las casas de salud debido a la inadecuada atención que prestan el personal que forma parte de las mismas.

Dentro de las limitaciones de la investigación es necesario indicar que el estudio solo se enfocó en el análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, lo cual solo permite saber la realidad de la situación en esa población limitando a realizar indagaciones en otros usuarios de otros centros de salud para conocer de qué forma se está brindando la atención en los pacientes y como la perciben los mismos, lo cual permitirá efectuar estrategias eficientes que ayuden a reducir la problemática y ofrecer un atención de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios. Es decir que la investigación no se extenderá a otras instituciones de salud.

Así mismo, otra de las limitaciones es que no todos los participantes del estudio mostraron predisposición para colaborar con la realización de la investigación puesto que algunos se rehusaron a firmar el consentimiento informado y así conocer su criterio con respecto a la calidad de atención prestada por los profesionales del centro de salud. Por lo tanto, este porcentaje de individuos estuvieron fuera del alcance y no se pudo medir su nivel de satisfacción.

Es necesario mencionar que la creación de un instrumento que permita mejorar la atención del personal de salud hacia los usuarios que acuden a la Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza, no garantiza que los profesionales de salud sigan al pie de la letra las intrusiones establecidas en el manual, debido a que se conoció que parte de las personas que asisten a esta área por atención médica, ya sea por presentar alguna anomalía o patología que pone en riesgo su salud, manifiesta no sentirse a gusto con la atención prestada por parte de los colaboradores del centro médico, lo cual indica que la atención es inadecuada y no todos tienen la disposición de ejecutar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes.

La realización de la investigación no garantiza que el nivel de satisfacción de los usuarios o pacientes que acuden al área de Consulta externa del Hospital General Martín Icaza incremente significativamente en virtud de que la satisfacción total depende de varios factores que en ocasiones no se cumplen a cabalidad y sobre todo cada paciente posee una percepción diferente con respecto a la atención que espera recibir por parte del personal especializado. Cuando se habla de calidad en salud no solo se tiene en consideración la infraestructura del lugar sino también la atención que recibe el paciente que va al centro hospitalario, la manera en la que es tratado y la forma en que sus problemas son resueltos efectivamente; esta es la razón por la que el equipo de profesionales, técnicos, administrativos, hasta el personal de seguridad y limpieza sean parte de brindar un servicio de calidad.

Otra limitación en la realización del estudio es que los pacientes que acuden al centro hospitalario presentan insatisfacción en la prestación de servicio por parte de los profesionales y debido a aquello se mostraron poco colaborativos al momento de contestar las preguntas establecidas en la encuesta realizada por el investigador y no se pudo conocer la opinión de ciertos usuarios sobre los servicios hospitalarios y el personal médico.

## **CAPÍTULO II: Marco teórico referencial**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Las principales propuestas teóricas sobre evaluación de la calidad de servicio nacen en las décadas de los 60 y 70, la cuales coincidieron con el nacimiento del internet, también en este tiempo se pueden encontrar grandes aportes teóricos y filosóficos sobre calidad. En sus inicios la calidad estaba regulada por la propia conciencia y el código deontológico de la profesión. En la edad antigua, en los estados esclavistas como Egipto y la India existían funcionarios que vigilaban el cumplimiento de las normas sanitarias, en China se han encontrado antecedentes y documentación donde se regulan las competencias de los profesionales en salud pero fue hasta el año de 1961 que Donabedian quien es considerado padre de la calidad de atención en salud, en su primera publicación definió a la misma como: tipo de atención que se espera que va a incrementar el bienestar del paciente, según este autor la calidad posee siete atributos: eficacia, efectividad, eficiencias, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad. (Llinás, 2019)

En los años 80, en Estados Unidos comienza a implementarse el modelo industrial en los servicios de salud, donde el paciente paso de ser un beneficiario a un cliente. Las acciones de aseguramiento de la calidad son absorbidas por una estrategia de mejora de calidad, donde esta debe ser prioridad de los directivos de una organización, la cual debe estar orientada todo el tiempo a conocer la opinión de los usuarios o pacientes. En el año de 1912 debido a la inadecuada organización y atención prestada por los hospitales de Estados Unidos llevo a la American College of Surgeons a optar el Programa de estandarización de los hospitales que consistía en que la atención a los pacientes debería de cumplir una serie de requisitos o estándares mínimos. En 1966 un acontecimiento significativo en la historia de la evolución del control de la calidad apareció con Avedis Donabedian quien estableció la estrategia sobre la evaluación de la calidad asistencial apoyada en la estructura, proceso y resultados. (Tapanes, y otros, 2019)

En Cuba 1962 empezó a desarrollarse un verdadero sistema nacional de control de calidad en los servicios de atención médica, pues estudios indican que en los años de 1961 y 1962 fue donde se dio a conocer los primeros registros del organismo de salud sobre control de calidad de los centros hospitalarios tales como: Reglamento General de Hospitales(1961) y Comité de Evaluación de las Actividades Científicas(1962), los cuales fueron muy importantes porque ayudaron a mejorar la calidad de los servicios en los hospitales. (Tapanes, y otros, 2019). El enfoque teórico más reconocido de calidad es el de Avedis Donabedian determinado en 1966 el cual estableció las falencias existentes en los diferentes tipos de evaluación de la calidad en el contexto de salud. Donabedian manifestó que la percepción del paciente es un aspecto clave para la determinación de la calidad de servicio.

La aparición del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio y conocer cuáles son las expectativas de los usuarios y como ellos evalúan el servicio, hizo su aparición por primera vez en el año de 1988, a partir de ese momento ha pasado por una serie de cambios y evaluaciones. Esta grandiosa herramienta permite obtener información detallada de los usuarios o clientes sobre el servicio recibido dentro del centro hospitalario; además esta herramienta ayuda a tomar decisiones de mejora y hacer comparaciones con otras entidades de salud. Las adaptaciones del modelo Servqual para medir la satisfacción del usuario en los servicios de salud, tienen más de 20 años de registro. A nivel mundial, en los últimos años se han realizado diversas investigaciones para corroborar que tan efectivo es el modelo para medir la calidad en los centros de salud. (Bustamante et al., 2019)

La endeble literatura en los 80 con respecto a la calidad de servicio y necesidad imperante de tener una herramienta que permita medirla, fomenta el desarrollo de uno de los primeros y más reconocidos modelos de medición de calidad llamado SERVQUAL, el cual vincula 4 elementos formadores de expectativas tales como: comunicación(boca-oído), necesidades personales de los usuarios, experiencias previas y comunicación externa. Este modelo ha sido muy utilizado, hasta la actualidad para realizar investigaciones de diferentes tipos de servicios especialmente de salud, ya que es muy importante porque permite conocer la satisfacción del usuario de acuerdo a sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio. (Lezcano & Cardona, 2018)

### 2.1.2 Antecedentes referenciales

La autora Mora (2017) en su proyecto de investigación titulado “Calidad de atención percibida por los pacientes de Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención en Lima, manifiesta lo siguiente:

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de atención percibida por los pacientes de Consulta Externa que acuden al centro de salud, durante julio y agosto del 2017. La metodología empleada estuvo conformada por un enfoque cuantitativo acompañada de los tipos de investigación descriptivo y transversal; además, un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por todas las personas adultas que acuden a Consulta Externa de la institución de salud, mientras que la muestra era 85 usuarios entre edades de 18 y 60 años, la cual se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico a conveniencia. (p.11)

Los resultados de la investigación fueron que, la mayoría de los usuarios en las dimensiones evaluadas se encontraron satisfechos; mientras que en cada dimensión se obtuvo que el 76% de los usuarios demostraron satisfacción en la atención respecto a la dimensión de fiabilidad, 61% en la capacidad de respuesta, 73% en la dimensión de seguridad, 76% en la empatía del personal de salud y 69% de las personas estuvieron satisfechos con los aspectos tangibles relacionados la atención brindada. En conclusión, la calidad de atención percibida por los pacientes es satisfactoria debido a que el servicio prestado estuvo acorde a las expectativas de los usuarios. (pp.44.51)

Sisalema (2019) en su tesis titulada” Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en Consulta Externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019” menciona que:

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en Consulta Externa. La metodología utilizada consistió en un enfoque cuantitativo, en un diseño no experimental acompañado de los tipos de investigación descriptiva, correlacional y transversal. También se empleó la técnica de encuesta dirigida a 200 usuarios mediante dos cuestionarios de preguntas, uno para evaluar la calidad de atención y otro para la satisfacción. (p.10)

Los resultados fueron que, existe relación significativa entre las variables; las dimensiones relacionadas a la interacción, entorno, resultado, eficacia, comodidad, tiempo de respuesta influyen directamente en la satisfacción de los usuarios; el nivel de la calidad de atención en el área es regular; y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa es regular. En conclusión, la atención brindada en el hospital no es la adecuada debido a que existen falencias en varios aspectos considerados por los usuarios como importantes porque ayudan a cumplir sus expectativas. (pp.32-48)

Peralta (2017) en su tesis de investigación titulada “Satisfacción percibida por los usuarios que acuden al Servicio de Consulta Externa del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas” expresa que:

El objetivo era conocer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del hospital. La metodología aplicada estuvo conformada por los enfoques cualitativo y cuantitativo, tipos de investigación descriptiva, de campo, transversal y bibliográfica; además, de los métodos científico, sintético y deductivo. La técnica fue la encuesta basada en el Modelo Servqual, la cual fue dirigida a una muestra de 375 usuarios. Los resultados fueron que, existió insatisfacción en relación al tiempo de espera, el espacio físico es inadecuado porque el área se encuentra en repotenciación, la comunicación entre los profesionales de salud y usuarios es incorrecta, lo cual disminuye la satisfacción. En conclusión, la atención brindada en la institución de salud no es de calidad debido a que gran parte de los usuarios que acuden al Área de Consulta Externa se sintieron insatisfechos en las dimensiones empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta. (pp.8-67)

Castellón (2019) en su trabajo investigativo denominado “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de Consulta Externa del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019” indica que:

El objetivo del estudio fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad de atención brindada en Consulta Externa. La metodología estuvo conformada por un tipo de estudio descriptivo y transversal, la técnica fue una encuesta donde se utilizó el cuestionario de servicio de calidad Servqual

adaptado a Consulta Externa. La población se constituyó por 550 usuarios y la muestra obtenida de aplicar la fórmula muestral se basó 227 pacientes. (p.3)

Los resultados de la investigación fueron que, la mayoría de usuarios se sintieron satisfechos en las dimensiones empatía y confiabilidad, la capacidad de respuesta por parte de los profesionales de salud es tardío, los pacientes cumplieron sus expectativas en cuanto a aspectos tangibles. En conclusión, el servicio recibido en el hospital es satisfactorio para los usuarios a pesar de existir ciertos inconvenientes en una de las dimensiones. (p.3)

Según Vargas et al. (2017) en su tesis denominada “Calidad de atención a los pacientes que acuden a la Consulta Externa del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos”, expresan que:

El objetivo de la investigación fue analizar la calidad de atención a los usuarios que acuden a la Consulta Externa. La metodología investigativa tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo y transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 85 pacientes que asistieron a la Consulta Externa de la institución médica, a estos se les facilitó una encuesta tipo Likert para que respondieran a criterio propio. (p.6)

Los resultados fueron que, el 96% de las personas estuvieron de acuerdo con el aspecto de confiabilidad en Consulta Externa, 79% con la seguridad que percibió en la atención brindada, 99% con la responsabilidad que mostró el profesional de salud. La amabilidad ofrecida en el servicio al momento de la terapia fue excelente; el fisioterapeuta brindó confianza durante la terapia, los usuarios se sintieron satisfechos con el tratamiento recibido; la explicación del procedimiento, orientación y aplicación del tratamiento satisficieron las expectativas de los pacientes. En conclusión, la calidad de atención percibida por los pacientes en la mayoría de las dimensiones fue satisfactoria. (pp.9-10)

Briones (2018) en su tesis denominada “Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte” expresa que:

El propósito de la investigación fue evaluar la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida en Consulta Externa. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva, transversal y correlacional. La técnica fue encuesta basada en el Modelo Servqual, observación directa y entrevista. La población se constituyó por 132 usuarios y los profesionales de salud del área analizada.

Los resultados fueron que, la mayoría de pacientes no son atendidos en tiempo oportuno, los usuarios no reciben charlas o información relacionada a su condición; el 40% de los pacientes se sintieron inconformes con la dimensión aspectos tangibles debido a que los profesionales no se encontraron correctamente uniformados y baños frecuentemente estaban sucios. En conclusión, la atención brindada en el hospital no es de calidad debido a que se incumplen con aspectos importantes para cubrir las expectativas y satisfacer a los usuarios. (p.13)

Guerrero (2018) en su tesis titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la Consulta Externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2 - Guayaquil, 2017” menciona lo siguiente:

El objetivo fue establecer el nivel de satisfacción del usuario en base a la calidad de atención en Consulta Externa. La metodología empleada consistió en un enfoque cuantitativo acompañado de los tipos de investigación descriptivo, retrospectivo y transversal. La técnica utilizada fue una encuesta dirigida a una muestra de 376 pacientes en el área analizada. Los resultados demostraron que, los usuarios se sintieron poco satisfechos con las dimensiones elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; las mayores insatisfacciones por parte de los pacientes estuvieron relacionada a infraestructura del hospital, uso de uniforme, información brindada, agendamiento de cita y cumplimiento en el horario de atención. En conclusión, la atención ofrecida en la institución no es de calidad debido a los inconvenientes detectados, los cuales inciden en la satisfacción de los usuarios por ende en la imagen del hospital. (p.13)

Caycay (2018) en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho,2018” expresa que:

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación. La metodología se constituyó por un diseño no experimental acompañado de los tipos de investigación descriptiva, transversal y correlacional. La técnica fue la encuesta Servqual dirigida a 135 pacientes. (pp.14)

Los resultados son que, el nivel de satisfacción de los pacientes es medio respecto a la dimensión de fiabilidad y seguridad, el 49% indicaron que la dimensión calidad humana (cortesía, comunicación y comprensión) es aceptable y el 56% que la dimensión capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles no son adecuadas. En conclusión, las dimensiones de la calidad tienen influencia en la satisfacción de los usuarios, por tal razón, la institución de salud debe mejora en dichos aspectos con el fin de cambiar la perspectiva de los pacientes. (pp.40-55)

Milla (2021) en su tesis “Calidad de atención y la satisfacción del usuario en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre” expresa lo siguiente:

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. La metodología aplicada consistió en un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva y correlacional. La técnica utilizada estuvo conformada por una encuesta basada en el Modelo Servqual. La población era de 80 usuarios. Los resultados fueron que, el 58% de usuarios expresaron que la calidad de atención en los diferentes servicios es buena y la relación entre las dimensiones de la calidad de atención influyen directamente en la satisfacción de los usuarios. En conclusión, la institución de salud debe mejorar los servicios prestados debido a que no todos los pacientes se sintieron satisfechos con la atención brindada y con el entorno. (p.10)

Piripancca (2019) en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada" expresa que: el objetivo del estudio consistió en establecer la relación en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, acompañado de los tipos de investigación correlacional y descriptivo. La técnica fue la encuesta basada en el Modelo Servqual. La población se constituyó de 261 pacientes. Los resultados fueron que, existe relación significativa entre las variables, la mayoría de usuarios consideraron que la calidad de atención y las dimensiones de la calidad tiene un nivel medio. En conclusión, el hospital brinda sus servicios de manera adecuada, sin embargo, deben mejorar para satisfacer todas las expectativas de los usuarios.

## **2.1 Contenido teórico que fundamenta la investigación**

### **Atención primaria en salud (APS)**

La atención primaria en salud se refiere a uno de los niveles asistenciales que forman parte del Sistema Nacional de Salud, es un nivel básico e inicial de atención al cual tienen derecho todas las personas para resolver problemas de salud, a través de diversos medios a costos muy bajos. Su objetivo principal es garantizar la salud de los individuos y las comunidades; razón por la cual, se debe llevar la atención de salud al lugar donde viven y laboran las personas. Para que se brinde una atención primaria de salud es indispensable que se organice de manera adecuada los recursos físicos, materiales y el talento humano, con el fin de que funcionen de acuerdo al nivel de complejidad. En el Ecuador es considerada la base del sistema sanitario debido a la eficiencia comprobada en relación coste-beneficio. (Almeida et al., 2018)

Según la OMS (2021) la APS tiene como objetivos tratar las patologías y prevenir su aparición lo cual influye a que mejore el nivel de salud de la población, optimizar el sistema sanitario, conocer el entorno del paciente y de su familia, establecer programas de prevención y promoción, facilitar el acceso a toda la población, prestar servicios de urgencias, entre otros. Es muy importante en virtud de que garantiza que la sociedad tenga acceso a servicios de salud, garantizando el bienestar por medio de la identificación de las necesidades de las personas y a través de un proceso continuo de promoción de la salud, prevención de patologías y tratamiento. Esta

estrategia es efectiva para mejorar la salud y es donde ocurre el primer contacto entre las personas y los profesionales de salud. Es importante mencionar que una atención sanitaria de calidad es indispensable para el bienestar de las personas, economía y para la sociedad.

La atención primaria es ofrecida principalmente en los centros de salud de menor nivel; sin embargo, no quiere decir que sea un servicio de mala calidad, ya que está conformada por profesionales con todas las capacidades que se requieren para prestar una atención de calidad y orientar a los pacientes sobre las diferentes patologías o anomalías que padecen. Por lo tanto, este servicio es de gran importancia para el bienestar de la sociedad en general por los diversos beneficios, además ayuda a reducir la tasa de enfermedad y mortalidad del país.

### **Calidad de los servicios**

Según Terán et al. (2021) referente a la calidad de servicios expresa:

Es el grado en que un servicio satisface las expectativas y necesidades que el cliente tiene; por lo tanto, un buen servicio debe ser útil para el fin que fue creado, aportar beneficios para el cliente, debe funcionar de manera adecuada y brindar confianza. Por lo general, la calidad se puede medir conociendo las impresiones u opiniones del cliente. La percepción que tiene el usuario depende de varias características las cuales influyen en su satisfacción como son: confiabilidad, accesibilidad, rentabilidad, seguridad y tangibilidad. En salud, la calidad para los clientes tiene que ver con el trato que reciben por parte del personal sanitario, la disponibilidad, el espacio físico donde reciben el servicio y tiempo que transcurre desde que solicita el servicio hasta que lo recibe. (p.1186)

En salud, una buena calidad de los servicios implica que los profesionales que forman de la organización tengan un desempeño acorde a los estándares establecidos y dar una respuesta efectiva a aquellas situaciones sanitarias que puedan presentarse y poner en peligro la salud de la sociedad, pero sobre todo implica satisfacer a los pacientes y sus familias con los servicios prestados. Los principales factores que se deben de tener en cuenta al proyectar la calidad en las instituciones de salud son: saber cómo se realizan las cosas, alcanzar la estandarización de cada proceso y la

acreditación de los servicios, los cuales son indispensables para mejorar la atención de los pacientes y disminuir errores. (Del Carmen, 2019)

La calidad de los servicios en salud trata de asegurar que cada uno de los pacientes o clientes de un centro hospitalario reciban un trato adecuado, tengan acceso a todos los servicios de diagnóstico y tratamiento de enfermedades de manera equitativa, profesionales médicos con todas las capacidades para dar una atención de calidad y recursos, logrando la satisfacción de los pacientes. Para los profesionales de salud, la calidad se basa en aspectos científicos, técnicos y tecnológicos; es decir, la experiencia que tiene el profesional médico, la tecnología con la que cuentan los centros hospitalarios, la relación entre el costo y la efectividad para tratar las patologías es lo que más valora.

### **Calidad de atención sanitaria**

La calidad de atención sanitaria trata de ofrecer a los individuos un servicio de acuerdo a los requerimientos de los clientes con la finalidad de satisfacer plenamente sus necesidades. Esta no solo ofrece un buen servicio, sino también pone a disposición de los pacientes todos los medios necesarios para cuidar la salud, tales como: infraestructura, recursos materiales y tecnológicos. Además, la calidad de atención es compromiso del profesional de salud con el paciente; motivo por el cual, deben tener actitudes como cortesía y amabilidad con el mismo. La asistencia sanitaria busca promover y proteger la salud de las personas y sus familias, razón por la que, debe ser de calidad para incrementar el nivel de salubridad en la sociedad. Existen factores que determinan el grado de calidad sanitaria, los cuales son: factor científico- técnico e interpersonal, aspectos de la organización y distribución adecuada de recursos. (Rodríguez & Grande, 2016)

### **Indicadores de la calidad de atención**

Los indicadores de calidad en el ámbito hospitalario son aquellos que sirven de apoyo para evaluar el desempeño de los servicios que brinda una institución de salud, de tal manera que pueda facilitar las comparaciones en el espacio y tiempo. Los indicadores son estandarizados con el fin de mejorar los servicios de salud y deben cumplir las características descritas a continuación: evidenciar el aspecto de la calidad para el cual fue creado, brindar el mismo resultado en iguales circunstancias, debe ser

sencillo de aplicar, explicar y administrar, fácil de capturar, enunciarse con objetividad, de forma sencilla y resultar relevante para la toma de decisiones. (Celis & Farías, 2018) Existen tres tipos de indicadores para evaluar la calidad de atención de los servicios médicos:

**Indicadores de estructura:** son los que permiten medir la calidad de la estructura física donde se prestan los servicios y el estado de los recursos; es decir que evalúan tanto recursos materiales y humanos como: instalaciones, equipos, número y calificación del personal, entre otros. Entre los indicadores de estructura se encuentran, la accesibilidad geográfica, estructura física del centro hospitalario, características y estructuras de cada servicio que posee la institución de salud. Además, se pueden clasificar en cuatro grupos como: físicas, ocupacional, organizacional y financiera. (p.17)

**Indicadores de proceso:** son aquellos factores que permiten medir de manera directa e indirecta la calidad de las tareas que ejecutan los profesionales de salud durante la atención al paciente. Es decir, que por medio de estos se puede determinar qué tan buena es la atención que ofrecen los médicos a sus pacientes y medir las variables que tienen relación con el acceso de los pacientes a la institución de salud, grado de utilización de los servicios, entre otros. (p.18)

**Indicadores de resultado:** permite evaluar el nivel de éxito alcanzado en el paciente con respecto a los servicios percibidos por el mismo. En otras palabras, ayudan a conocer si se ha logrado conseguir lo establecido con las diversas actividades ejecutadas en el proceso de atención. Además, estos indicadores ayudan a los administradores a entender que es lo que su equipo de trabajo está haciendo, lo cual es esencial para monitorear la evolución del trabajo y calidad de atención. (p.19)

### **Percepción y expectativas de la calidad de atención**

La percepción es muy importante en el tema de calidad de servicio, en virtud de que en ocasiones esta suele desviar la forma de identificar las necesidades, cualidades o preferencias de los usuarios. Los centros hospitalarios al ser proveedores de servicios deben esforzarse por conocer la opinión que poseen los pacientes o usuarios y cuáles son sus expectativas, con la finalidad de alcanzar su satisfacción,

lo cual es muy importante para que la institución tenga una buena imagen antes sus posibles clientes o competidores. La percepción que tengan los usuarios con respecto a la calidad de atención depende de la aplicación de determinados valores como equidad, eficiencia y calidez. (Szwako & Vera, 2017)

Cuando un usuario acude a un centro hospitalario su percepción dependerá de varios factores entre los principales se pueden mencionar: estructura del establecimiento, orden y limpieza de las instalaciones, la atención que recibe, empatía del personal sanitario, calidad de los productos, valor agregado en el servicio, entre otros. Todos los aspectos mencionados son muy importantes puesto que influyen en la formación de la percepción de la calidad de servicio que se oferta. Por lo tanto, es insoslayable que los individuos que forman parte de la institución de salud se capaciten de manera constante, ya que esto ayudará a que desarrollen habilidades y capacidades para identificar las necesidades de los usuarios y satisfacerlas. (Szwako & Vera, 2017)

### **Gestión de la calidad en los servicios hospitalarios**

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones realizadas por las instituciones de salud con la finalidad de prevenir falencias que puedan afectar la calidad de atención, por ende, la satisfacción de los pacientes o usuarios. Implica la transformación de los centros hospitalarios mediante la mejora permanente que nace como respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. La gestión busca mejorar la calidad y excelencia de las entidades que brindan servicios de salud, fomentar el trabajo en equipo y una gestión basada en procesos. La gestión sanitaria es muy importante, en virtud de que es una decisión estratégica que permite a las organizaciones mejorar su desempeño; además genera beneficios para los usuarios o pacientes y directivos de la institución, los cuales obtendrán excelentes resultados con respecto a la calidad y la toma de decisiones. (Flores & Barbarán, 2021)

La gestión de la calidad posee varios principios empleados por los administradores de las entidades de salud con la finalidad de mejorar el desempeño, estos son: enfoque al cliente, liderazgo, participación personal, enfoque basado en procesos, sistemas para la gestión, hechos para la toma de decisiones y mejora continua. Una gestión hospitalaria de calidad no solo genera beneficios para el paciente sino para todos aquellos que forman parte

del sector salud; por esta razón, es imprescindible planificar, coordinar y fiscalizar de manera adecuada para optimizar recursos. (Flores & Barbarán, 2021, p. 17)

Haro et al. (2018) expresan que en el país, la gestión para alcanzar altos niveles de calidad en salud es endeble, esto se refleja en la inadecuada infraestructura que poseen determinados centros hospitalarios, falta de tecnología de punta, atención primaria congestionada, situaciones que no permiten ofrecer un servicio de calidad, atención eficiente y satisfacción de los pacientes. Existen varios elementos claves que se requieren para alcanzar una gestión de los servicios hospitalarios de calidad, entre ellos se pueden mencionar: es necesario hacer parte del proceso a los colaboradores de la institución para que los mismos se involucren con la misión y visión del centro hospitalario, lo que ayudará a que haya un cambio verídico; otro aspecto esencial, es la realización de un diseño de procesos por áreas para que los empleados conozcan cual es el procedimiento a seguir desde que el paciente o usuario ingresa a la institución de salud hasta que abandona la misma

Es importante mencionar que también intervienen otros aspectos que son importantes para una gestión de calidad exitosa como: establecer como maneja el centro médico la información de los pacientes, determinar un proceso de recepción y atención de excelencia, debido a que esta es la primera impresión que se lleva el paciente del hospital, realizar procesos de mejorar continua los cuales deben ser evaluados de forma constante, contar con personal altamente calificado, actualizar conocimientos continuamente, implementar el uso de la tecnología, contar con todos los suministros médicos para la prestación de servicios, conocer el rendimiento del centro médico por medio del análisis de fuentes de información y tomar decisiones de mejora en cuanto a la calidad.(p.221)

### **Satisfacción del usuario externo**

La satisfacción de los usuarios externos es uno de los indicadores más utilizados para evaluar la calidad de atención de un servicio hospitalario, por esta razón, es considerada un pilar fundamental en la medición de la calidad y nace como resultado de la comparación de las expectativas y percepción del servicio, el cual responde a

varios factores como valores, necesidades del usuario externo y de la institución de salud. La satisfacción del usuario representa un verdadero desafío para las instituciones médicas y requieren del compromiso de las mismas para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad. (Febres & Mercado, 2020)

Mutre y González (2020) indican que la satisfacción de los usuarios externos varía en cada individuo, pues para algunos la percepción y expectativas del servicio pueden ser muy altas y para otros lo contrario, ya que este indicador implica elementos afectivos que son propios de cada persona y de sus experiencias. Para que las instituciones de salud alcancen la satisfacción es importante que brinden atención médica oportuna y que los usuarios disfruten de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y calidad. Es esencial conocer la satisfacción de los clientes porque a través de aquello se puede detectar falencias y ejecutar acciones de mejora que ayuden a incrementar la calidad de los servicios de salud. Para satisfacer a alguien es necesario establecer cuáles son las ideas que tiene con respecto al servicio que desea recibir, si estas opiniones no son descifradas se produce errores en la atención, por lo tanto, los usuarios estarán insatisfechos y la imagen institucional del centro médico se verá perjudicada.

La Torre, Oyala y Quispe (2018) mencionan que ciertos factores que influyen en la insatisfacción de los usuarios externos son: falta de accesibilidad a los servicios, citas previas, espera prolongada, mala atención por parte del personal del centro hospitalario, infraestructura, falta de capacidades de los especialistas, restringida disponibilidad de los medicamentos, escaso personal, entre otros. La presencia de los elementos descritos implica que la gestión realizada por los administradores de salud no está siendo adecuada. Para alcanzar la satisfacción es necesario comprender a los pacientes y demostrar empatía con ellos de manera que sientan seguridad y confianza; además, la relación del personal de salud y paciente para conocer el resultado final de la atención sanitaria. Otros factores que inciden en la satisfacción del usuario son: individuales, familiares, sociales y de servicios de salud.

## Satisfacción de usuarios hospitalizados

La satisfacción de los pacientes hospitalizados es un señalizador de la calidad de atención brindada y el cumplimiento de los cuidados de salud por parte del personal médico y de apoyo del hospital en donde ingreso el usuario. Mantener a los pacientes satisfechos es ideal para llevar al éxito a las unidades de salud, ya que un paciente insatisfecho con los servicios recibidos o que no muestre mejoría con respecto a las patologías que padece tendrá una mala percepción, por lo tanto, difundirá información negativa a su entorno familiar y social, lo cual perjudicará la imagen de la institución. Por ello, se deben realizar acciones que busquen detectar las fallas con respecto a su atención y realizar planes de mejora que garanticen buenos resultados. (Collantes & Clavo, 2020)

### Tipos y elementos de la satisfacción del usuario

Para Castro y Cadena (2017) la satisfacción del paciente desde los años 70 se ha convertido un aspecto importante en el sistema de salud, el cual se obtiene del resultado de la interacción entre el personal de salud y usuario o paciente. La satisfacción puede ser considerada de dos formas: *general*, nivel de satisfacción del paciente en base a los cuidados recibidos en la institución de salud y *específica*, grado de satisfacción del usuario derivado de las experiencias vividas en un servicio de salud en particular. Por tal razón, las instituciones de salud deben ofrecer servicios de calidad con el fin de cumplir las expectativas de los pacientes, generar una buena imagen de la institución y sus profesionales en medicina.

La satisfacción de los usuarios está conformada por tres elementos: *rendimiento percibido*, es considerado como el resultado que el usuario percibe luego de recibir un servicio, el cual se caracteriza por factores como, el estado de ánimo del usuario y uso de la razón. *Expectativa*, se basa en la probabilidad que el paciente tiene por obtener algo. *Perspectiva del usuario*, esta se fomenta en base a los compromisos que efectúa las instituciones de salud, la experiencia basada en atenciones previas y la recepción de información externa. Estos componentes contribuyen a formar una percepción clara de los servicios que ofertan los sistemas de salud. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es el resultado de la perspectiva y comportamiento del

servicio, a través de la determinación de lo esperado y recibido, donde se considera factores como valores, habilidades, organización y destrezas. (Paredes, 2020)

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Las dimensiones de la satisfacción del usuario son: *comunicación*, es una de las principales dimensiones para satisfacer las expectativas de los clientes, porque mediante la interacción paciente-profesional de salud se mantiene informados a los pacientes del proceso que conllevará su tratamiento o de aspectos generales en el servicio de atención. Esta es esencial porque ayuda a aumentar las relaciones interpersonales entre los profesionales de salud y pacientes; de no ser así puede existir distorsión de la información. *Profesionalismo*, es la actitud profesional con la que se desenvuelve el personal médico durante el cuidado o atención al paciente, a través de destrezas, conocimientos, capacidad de respuesta, entre otras. (Castro & Cadena, 2017)

Otras de las dimensiones son: *atención y cortesía*, consiste en el trato del personal de salud en el servicio brindado a los usuarios mediante una adecuada educación y amabilidad durante su estadía en la institución de salud. *Tiempo de espera*, se basa en el periodo de tiempo que tienen que esperar los pacientes para recibir atención y tratamiento. *Accesibilidad*, esta mide las barreras entre el usuario y su acceso a la atención médica, puede ser medida por el centro de salud. *Confort y limpieza*, hace referencia a las condiciones en las que se encuentra las instalaciones del centro de salud para brindar los servicios de salud. *Instalaciones*, es la adecuación del lugar donde se ofrece el servicio médico como señaléticas, estacionamiento y comodidad. (Arteta & Palacio, 2018)

### **Gestión hospitalaria**

La gestión hospitalaria (GH) es considerada como un proceso administrativo que permite optimizar la oferta de la institución médica para lograr una demanda que requieran una atención de salud inmediata o importante; además, planificar y desarrollar estrategias necesarias que ayuden a la toma de decisiones y administración eficiente, oportuna y eficaz de todos los recursos del hospital. Una adecuada gestión busca favorecer al paciente para obtener su satisfacción a corto y largo plazo, esto se consigue centrándose en el usuario y sus necesidades. El

propósito de la GH es mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios hospitalarios. La importancia de la gestión hospitalaria se basa en reflejar la administración de quienes dirigen una institución de salud y el resultado de la dirección mediante indicadores de bienestar de los pacientes, los cuales son de tiempo, calidad, eficiencia, capacidad y económicos. (Flores & Barbarán, 2021)

### **Componentes e indicadores de gestión hospitalaria**

Los componentes son: *gestión clínica*, se basa en funciones administrativas esenciales como planeación, organización y control; estas permiten ordenar y sistematizar los procesos de atención de manera correcta y eficiente. *Gestión administrativa*, esta ayuda a optimizar los recursos que tienen las instituciones de salud con el fin de lograr los objetivos propuestos mediante la gestión económica-financiera y logística. *Gestión de recursos humanos*, gestiona actividades relacionadas a la planificación, organización del trabajo, desarrollo y control del talento humano. *Gestión de recursos tecnológicos*, consiste en el manejo, aplicación y uso correcto de las tecnologías que contribuyen a resolver problemas de salud. (García M. , 2019)

Los indicadores de la gestión hospitalaria: *tiempo*, es el periodo de tiempo que espera el usuario para recibir la atención médica y los procedimientos inmersos en la misma; *calidad*, consiste en medir los problemas médicos generados en la institución de salud, la aplicación de los protocolos, además, en conocer el nivel de reclamos por parte de los pacientes; *eficiencia*, calcula el número de usuarios atendidos por hora; *capacidad* permite conocer el promedio de la oferta-demanda que posee el hospital; *económicos* valora el costo por los servicios prestados y promedio de citas perdidas; *financieros* ayuda a determinar los ingresos y egresos de la institución. (López & López, 2019)

### **Seguridad del Paciente**

La seguridad del paciente (SP) es la reducción o prevención del riesgo de daño relacionado al proceso de atención sanitaria. El propósito es evitar lesiones al enfermo originadas por la asistencia, disminuir el daño y error en los servicios de salud. Actualmente, la seguridad del paciente se ha convertido en un tema esencial para los profesionales en medicina y sistema de salud del mundo, por tal razón, existe un

compromiso de los individuos-organizaciones con la seguridad, aplicación de mejores prácticas y estándares en los servicios prestados. (Rocco & Garrido, 2017). La SP es fundamental en la atención de salud debido a la complejidad de las instituciones de salud en los servicios ofertados y por el incremento de los daños a los pacientes; por tal motivo, el sistema de salud busca mediante diferentes estrategias y métodos disminuir o evitar riesgos y errores que pueden padecer los usuarios durante la asistencia sanitaria. (OMS, 2019).

Una institución de salud que garantice SP brindará una atención de calidad, donde predomine la eficacia y seguridad. Para ejecutar una exitosa SP se requiere políticas claras, capacidad de liderazgo, información para impulsar mejoras en la seguridad, profesionales competentes y la participación efectiva de los pacientes. (OMS, 2019). A nivel mundial, se ha reconocido diferentes actividades sanitarias que han ayudado a reducir al mínimo los riesgos en la asistencia médica por ende se ha conseguido otorgar a las personas seguridad e instituciones de salud la consecución de una alta calidad en el servicio ofrecido. Actualmente, la calidad en las instituciones de salud se ha convertido en una ventaja competitiva dentro del mercado de la salud; tanto así que algunos hospitales que se caractericen por disponer y ofrecer servicios de calidad tienen reconocimiento local e incluso internacional. (Camacho, 2020)

Hoy en día, en los hospitales se está formando una cultura de seguridad con el fin de impedir que se produzcan accidentes durante la asistencia sanitaria. Cuando se toma en cuenta la cultura de la seguridad en las instituciones de salud se debe realizar la gestión de riesgo, que consiste en comunicar los errores que pueden existir por medio de un procedimiento; además, los profesionales sanitarios a través de la gestión de riesgo están orientados a participar de manera proactiva en la construcción de nuevos y mejorados procesos con el propósito de evitar que se produzcan accidentes o riesgos para los pacientes. (Camacho, 2020)

### **Área de Consulta Externa de un hospital**

El Área de Consulta Externa es un lugar del hospital donde se realizan procedimientos médicos de tipo ambulatorio, dichas actividades consisten en el diagnóstico, evaluación, tratamiento y seguimiento del paciente. Cada procedimiento es efectuado mediante la anamnesis y evaluación del cuerpo humano. Existen diferentes maneras

de ingresar al área, estas son: desde *la atención primaria*, es cuando el profesional encargado del caso dirige al paciente hacia un especialista; *desde el hospital*, un paciente se dirige a consulta externa desde el área de urgencias o si está en hospitalización; *desde diferentes centros hospitalarios*, ocurre cuando los pacientes son trasladados desde el hospital porque no cuenta con los recursos o especialidades necesarias para ofrecer un servicio de atención adecuado. (Hospital Juan Cardona, 2017)

### **Gestión por procesos en las instituciones de salud**

La gestión por procesos es reordenar los flujos de trabajo, de tal manera que generen valor agregado orientado a incrementar la satisfacción del paciente y facilitar las tareas de los profesionales. Tiene como objetivo generar una continuidad en la gestión hospitalaria, con el fin de suprimir fallas y complicaciones en relación con las actividades diarias y al uso inadecuado de los recursos disponibles. También busca coordinar el desarrollo de los diferentes procedimientos generados en una institución de salud. (Matute & Murilli, 2021)

Los modelos de gestión por procesos son instrumentos creados con la finalidad de orientar la gestión de procedimientos de calidad total, estos se caracterizan por facilitar materiales importantes de alta necesidad para ayudar a diseñar el proceso en base a la situación real del entorno hospitalario y disposición de recursos; además, muestran la oportunidad de normalizar la performance y el traspaso de información entre los profesionales participantes. Estos modelos de gestión están enfocados en garantizar la eficiencia, calidad y efectividad. (Hernández, 2017)

### **Modelo Servqual**

El modelo apareció con el desarrollo del sector de la salud y cambio del comportamiento de los pacientes con respecto a varios aspectos (sociales, culturales, económicos), por lo cual, empezó a surgir la importancia de satisfacer y mejorar a los pacientes mediante la atención brindada. A partir de esto, surgieron investigaciones para medir la calidad del servicio, con el fin de conocer si las personas se encontraban satisfechas con los servicios, para ello se crearon herramientas que evalúan la calidad como Servqual, Servperf, entre otros. (Lezcano & Cardona, 2018)

El modelo Servqual fue creado por especialistas en calidad como Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1993, esta herramienta permite evaluar y analizar cada uno de los factores que establecen la calidad de un servicio ofrecido, a través de un cuestionario conformado por diferentes dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El modelo es un instrumento de información importante que ayuda a las instituciones de servicios a tener conocimiento del nivel de atención brindada a las personas. (Lezcano & Cardona, 2018)

### **Dimensiones del modelo Servqual**

La herramienta Servqual está conformada por cinco dimensiones, las cuales evalúan la calidad del servicio partiendo de diferentes aspectos relacionados al centro hospitalario. A continuación, se destalla cada una de las dimensiones: *fiabilidad* es la habilidad con la que el personal encargado ofrece un servicio sanitario, el cual debe ser seguro, confiable y cuidadoso. Los profesionales en salud buscan garantizar a las personas una mejor calidad de vida con lo aplicado. *Capacidad de respuesta*, se refiere a la disponibilidad y voluntad por parte del profesional sanitario para ofrecer a los pacientes un servicio rápido y oportuno. *Seguridad* consiste en el comportamiento, conocimiento, habilidades y atención del personal médico para generar e inspirar confianza y credibilidad en los pacientes durante el servicio. (Yépez & Ricaurte, 2018)

Otras de las dimensiones son *la empatía*, se refiere a la forma de actuar de los profesionales de salud; es decir, estos deben ser cortés, amables y considerados, tratando de ponerse en lugar de los pacientes en todo momento. *Elementos tangibles* consiste en los componentes visuales que posee una institución de salud, como las instalaciones físicas, los equipos y materiales utilizados para otorgar el servicio sanitario, la apariencia de los artículos con los que se realiza la actividad comunicacional, la vestimenta de los profesionales y el mantenimiento del lugar. (Yépez & Ricaurte, 2018)

## CAPÍTULO III: Diseño metodológico

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación empleado en el estudio es no experimental; mientras que el alcance es correlacional debido a que se analizó la relación de las variables estudiadas. Además, el enfoque es cuantitativo, porque las variables de investigación han sido cuantificadas para ser analizadas mediante programas estadísticos con el fin de comprender de mejor manera los resultados obtenidos. También se emplearon las siguientes investigaciones:

**Investigación de percepción:** consiste en un tipo de estudio caracterizado por conocer las percepciones de los participantes, a partir de lo cual se puede medir las variables de estudio (Universidad Internacional de Valencia, 2021). Con la aplicación de este tipo de investigación se pudo conocer la percepción de los usuarios que acuden al servicio de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza sobre la calidad de atención.

**Investigación descriptiva:** Esta investigación ayudó a describir de manera clara y detallada los hallazgos encontrados en el proceso investigativo realizado en el servicio de Consulta Externa; evidenciando los aspectos más relevantes que los usuarios consideran al momento de satisfacer sus necesidades y expectativas. Según Guevara et al (2020) la investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está siendo estudiada, el investigador solo describe el fenómeno más no busca explicación sobre los sucesos observados.

**Investigación de campo y transversal:** Por medio de la implementación de este tipo de investigación se pudo obtener información de los usuarios que acudieron al Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza. De acuerdo con Rus (2021) la investigación de campo recolecta datos directamente de la realidad y permite un acercamiento directo con las fuentes de información primarias. Por otro lado, Coll (2021) afirma que la investigación trasversal se centra en analizar las variables de estudio en un determinado periodo de tiempo. En tal virtud, la presente investigación tiene un corte transversal debido a que los datos fueron recolectados en una única vez.

**Investigación documental:** Este tipo de investigación ayudó a recabar información de fuentes secundarias como artículos científicos, tesis de maestría y sitio web de organizaciones internacionales reconocidas, con el fin de fundamentar el estudio con teoría científica e investigaciones previas, permitiendo así realizar análisis y conclusiones precisas sobre el tema objeto de estudio. Rus (2021) indica que la investigación documental es aquella en la que el investigador obtiene información a través de la recopilación, organización y análisis de las distintas fuentes bibliográficas, escritas, hablados o audiovisuales.

## **3.2 La población y la muestra**

### **3.2.1 Características de la población**

La población objeto de estudio estuvo constituida por 1.500 usuarios o pacientes que en promedio acuden mensualmente a recibir atención en el Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, estos fueron considerados para obtener información sobre la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios. Se toma en referencia la población mensual en virtud de que es el periodo en el que los datos fueron levantados.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

La delimitación de la población investigada se efectuó en términos de tiempo y espacio:

- Delimitación temporal: julio a diciembre del 2021.
- Delimitación espacial: Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.
- La población estuvo conformada por pacientes de 18 a 65 años durante el proceso de atención en consulta externa, de quienes se obtuvo información importante para sustentar la investigación.

### 3.2.3 Tipo de muestra

Para la determinación de la muestra se aplicó un muestreo aleatorio simple, en virtud de se trata de un grupo no tan extenso de unidades observación, quienes poseen las mismas posibilidades de participar en el estudio, por tanto, se ha elegido de manera aleatoria a los usuarios que han acudido a Consulta Externa Hospital General Martín Icaza.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

La muestra se obtuvo mediante la aplicación de fórmula para universos finitos, que está conformada de la siguiente manera:

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

**Donde:**

**n:** tamaño de la muestra

**N:** tamaño de la población: 1.500

**p:** porcentaje de la población que tiene el atributo deseado,  $p = 0,5$

**q:** porcentaje de la población que tiene el atributo deseado,  $q = 0,5$

**e:** error de estimación máximo aceptado, se considera el 5%;  $E = 0,05$

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

Aplicando la formula, el resultado es el siguiente:

**n= 306 usuarios**

### 3.2.5 Proceso de selección de la muestra

En el proceso de selección se incluyó a un acompañante de los pacientes que acudieron al Área de Consulta Externa a recibir atención en cualquiera de los servicios que esta presta como Laboratorio clínico, Imagenología o Atención médica; estos fueron a quienes se les aplicó un cuestionario validado durante el proceso de investigación. Se excluyó a todos los usuarios que tienen una edad menor a 18 años.

### 3.3 Los métodos y las técnicas

La presente investigación estuvo basada en la redacción y el análisis científico mediante los siguientes métodos y técnicas de investigación:

#### Métodos

**Inductivo-deductivo:** estos métodos permitieron sintetizar la información científica de lo particular a lo general y viceversa, con el propósito de realizar conclusiones sobre los datos obtenidos durante el proceso investigativo. Es decir, ayudaron a segregar cada hallazgo detectado, facilitando el establecimiento de conclusiones concretas sobre la relación entre las variables de estudio.

**Sintético/analítico:** permitió realizar un análisis de la relación entre las variables objeto de estudio; con esto se logró la descripción de la problemática detectada, lo cual ayudó a la segregación de cada uno de los hechos investigativos mediante la síntesis de la información encontrada respecto al tema analizado.

#### Técnicas

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, que se empleó para obtener información de los usuarios y su acompañante. El instrumento investigativo empleado es un cuestionario de preguntas dirigido a los usuarios de consulta externa para determinar los factores que influyen en la calidad de atención de los pacientes del área analizada, para lo cual se usó el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman (1998) adaptado a instituciones de salud, integrado por 22 ítems con un Escala de Likert; además, se añadieron 5 ítems para analizar las condiciones sociodemográficas de los usuarios externos.

### **3.4 Procesamiento estadístico de la información**

La información fue ingresada en el programa de Microsoft Office Excel para organizar los datos, para posteriormente ser procesada a través del programa de SPSS Estadistic, debido a que permitió insertar datos de manera más organizada y facilitó la inserción de tablas y gráficos que explican de manera ordenada y sencilla los parámetros que han sido cuantificados. Además, con la utilización del mencionado programa se realizó la prueba estadística aplicada para la verificación hipótesis, cuyo coeficiente de correlación utilizado fue el de Pearson.

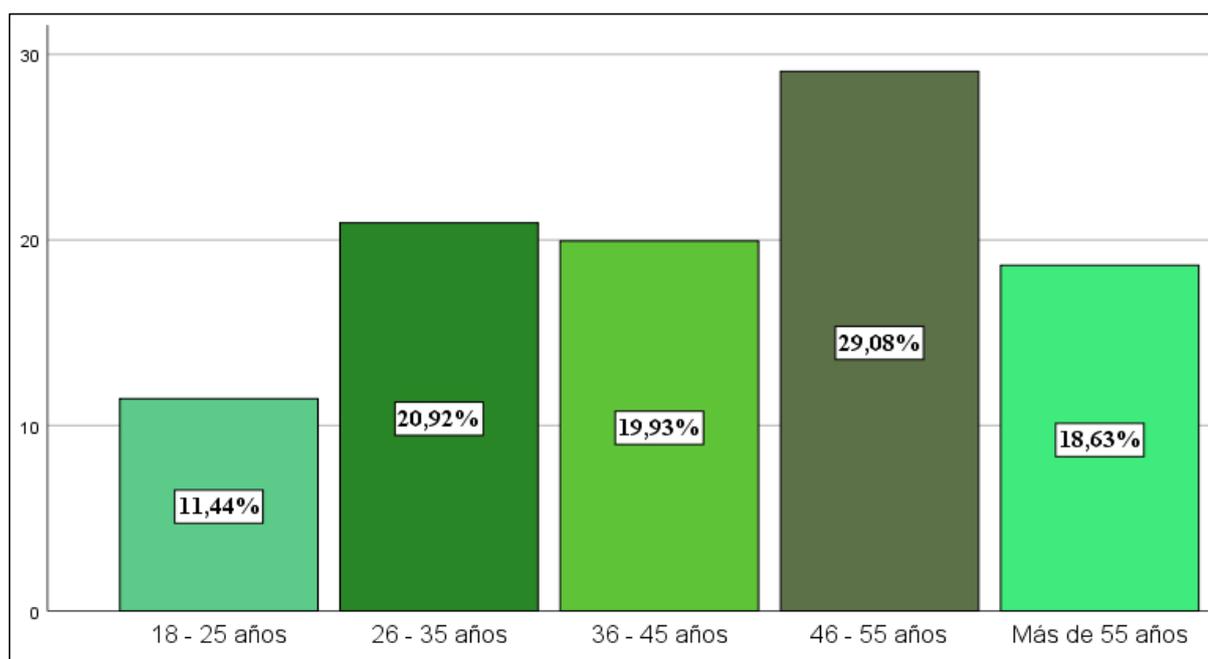
## CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

### 4.1 Análisis de la situación actual

En el eje de las “Y” se encuentra la escala porcentual de 0% a 100%, de la cual se toma como referencia en los resultados obtenidos. Dicha información se aplica para todos los gráficos que se observan a continuación:

#### Aspectos sociodemográficos

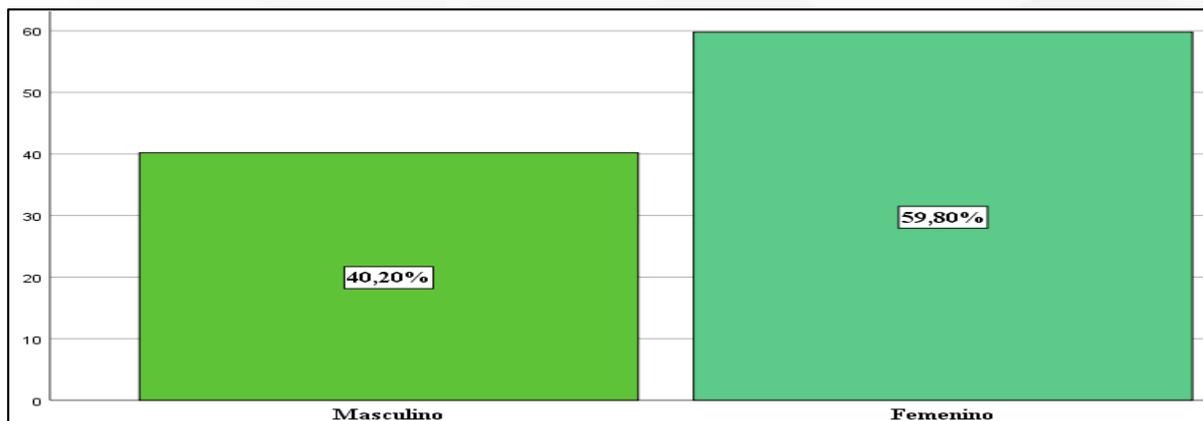
Gráfico 1. Edad



**Nota:** El gráfico contiene información sobre la edad de los pacientes que acuden a consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados de la encuesta permitieron establecer que el 29,08% tienen entre 46-55 años, 20,92% poseen 26-35 años, 19,93% 36-45 años, 11,44% 18-25 años y 18,63% más de 55 años. Lo cual permite interpretar que en esta área acuden pacientes de todo tipo de edad que requieren de diagnósticos médicos, tratamientos y seguimientos de patologías; motivo por el cual, es indispensable que se otorgue un servicio de calidad con la finalidad de mejorar su salud y satisfacer sus necesidades.

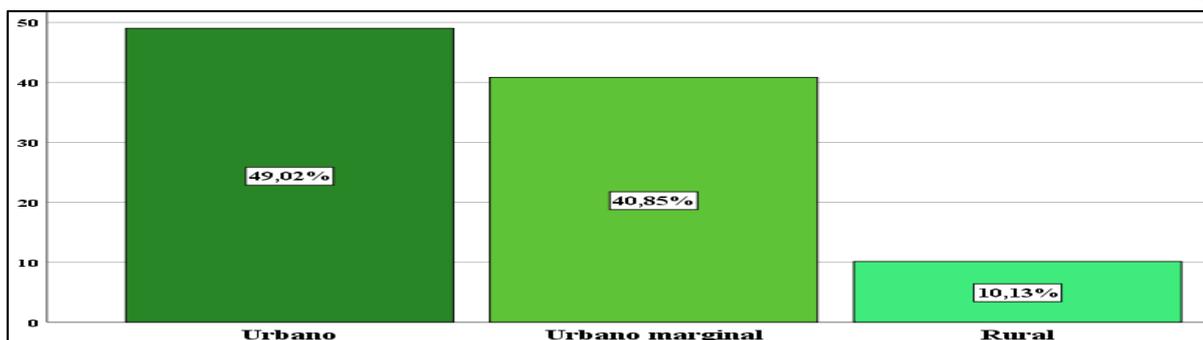
**Gráfico 2 Género**



**Nota:** El gráfico contiene información sobre el género al que pertenecen los pacientes de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Mediante la investigación se evidenció que un 59,80% de los usuarios que acuden a Consulta Externa son de sexo femenino y 40,20% masculino. Los resultados indican que existe una mayor demanda de servicios médicos de la población femenina; es decir, existe una importante prevalencia en cuanto a la afluencia de visitas de mujeres en el área mencionada.

**Gráfico 3. Zona de Residencia**

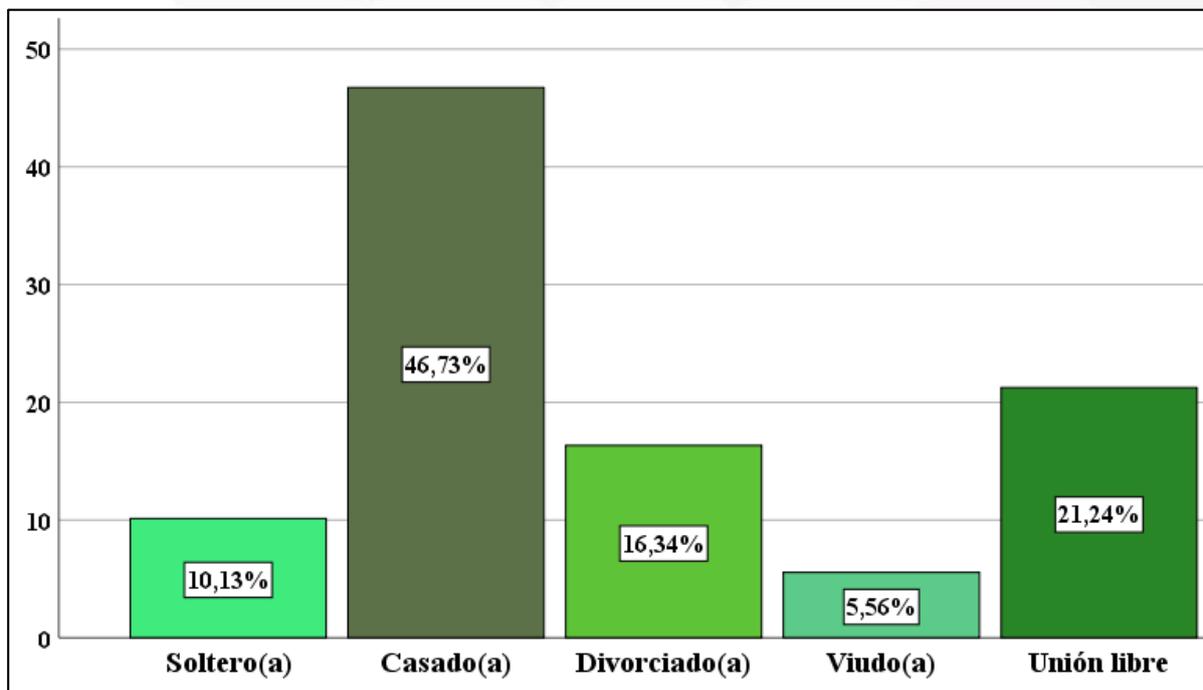


**Nota:** El gráfico contiene información sobre la zona donde residen los pacientes de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de consulta externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

De las personas encuestadas el 49,02% habitan en zona urbana, 40,85% urbano marginal y 10,13% residen zonas rurales. Los hallazgos permiten interpretar que la mayoría de usuarios que acuden al Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza son ciudadanos que habitan en la urbe y sus alrededores, los cuales buscan el cuidado de su salud y de su familia a través de los diferentes servicios que

ofrece la institución; por lo tanto, se debe priorizar el mejoramiento continuo del servicio y satisfacción del usuario.

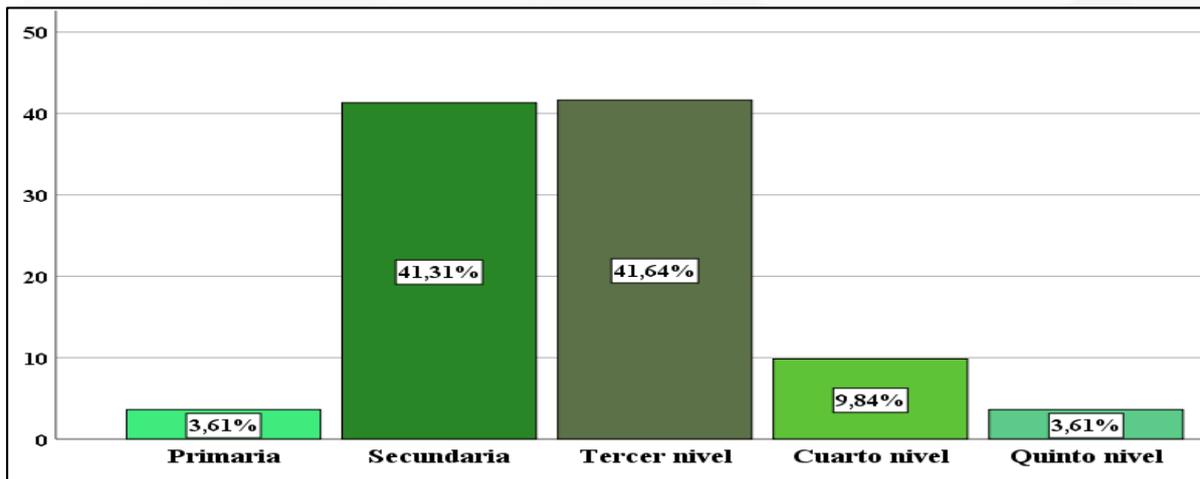
**Gráfico 4. Estado Civil**



**Nota:** El gráfico contiene información sobre el estado civil de los pacientes de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

La encuesta reveló que el 10,13% de los usuarios de Consulta Externa son solteros(as), 46,73% casado(as), 16,34% divorciado(as), 5,56% viudo(as) y el 21,24% se encuentra en unión libre. Los hallazgos muestran que la mayoría de pacientes son casados, lo cual es un indicador que muestra que la oferta oportuna de los servicios médicos es importante para la protección de la salud del núcleo familiar.

**Gráfico 5. Instrucción Académica**



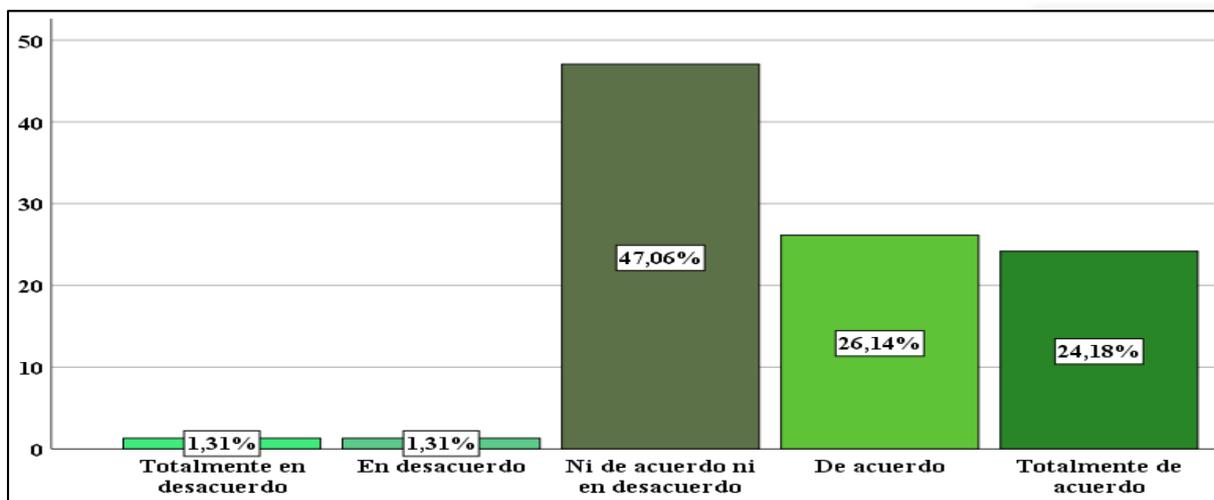
**Nota:** El gráfico contiene información sobre el grado de instrucción académica de los pacientes de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

La investigación realizada para conocer el nivel de instrucción académica de los pacientes determinó que 3,61% posee estudios de primaria, 41,31% de secundaria, 41,64% de tercer nivel, 9,84% de cuarto nivel y 3,61% de quinto nivel. Los resultados muestran que en el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo asisten diferentes ciudadanos que poseen diferentes niveles de instrucción académica y estatus social, puesto que la salud constituye un derecho de todos los seres humanos.

### Dimensión Fiabilidad

**Ítem 1:** En Consulta Externa, cuando prometen atender en determinado tiempo a los usuarios, lo cumplen.

**Gráfico 6. Tiempo de atención a usuarios**

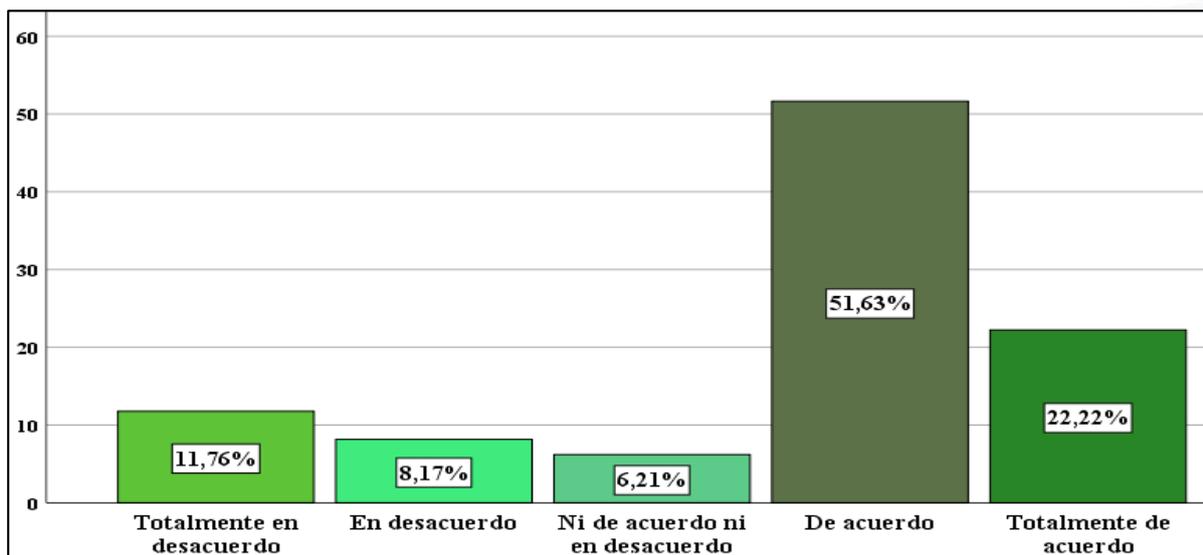


**Nota:** El gráfico contiene información sobre la percepción que tienen los usuarios sobre el tiempo de atención en consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

La encuesta realizada a los usuarios para conocer si existe una atención oportuna en Consulta Externa reveló que el 1,31% está totalmente de acuerdo, otro porcentaje igual está en desacuerdo, 47,06% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26,14% de acuerdo y un 24,18% totalmente de acuerdo. Los resultados evidencian que no se prioriza brindar un servicio de calidad a los usuarios de manera oportuna, lo cual condiciona la satisfacción de los pacientes. El escenario identificado demuestra que existen fallos que deben remediarse para cambiar la percepción de los usuarios.

**Ítem 2:** Cuando los usuarios tienen un problema, el personal de Consulta Externa muestra un interés sincero para resolverlo.

**Gráfico 7.** Interés del personal para resolver problemas



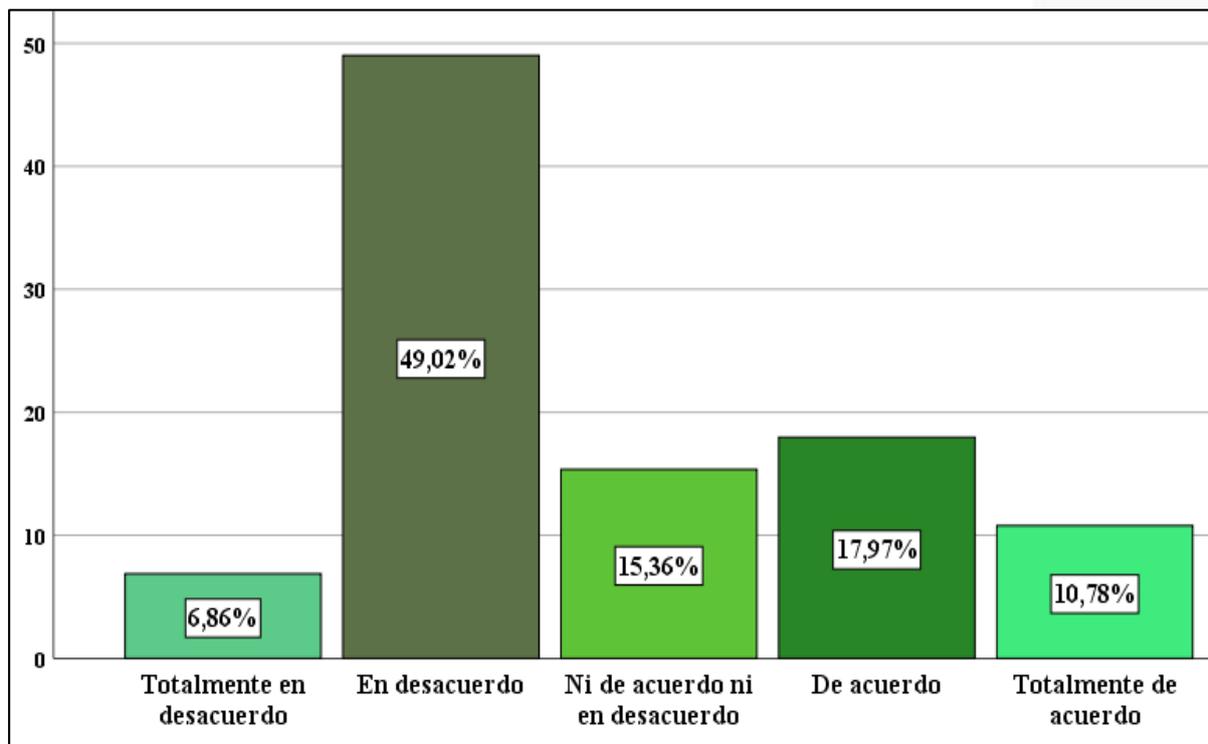
**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el personal muestra interés en resolver sus dudas **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

La investigación determinó que el 51,63% de los pacientes están de acuerdo en que el personal de Consulta Externa muestra un interés sincero para resolver los problemas del usuario, otro 8,17% se encuentra en desacuerdo, 6,21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 22,22% totalmente de acuerdo. Según los hallazgos se establece que la mayoría de pacientes tienen una percepción adecuada con respecto

a los servicios recibidos, en virtud de que gran número de encuestados indicaron que el talento humano del área muestra interés para resolver sus situaciones problemáticas, lo cual es muy importante para incrementar la calidad en la atención a los usuarios.

**Ítem 3:** Cuando un usuario acude por primera vez a Consulta Externa es atendido con excelencia.

**Gráfico 8.** Atención de calidad

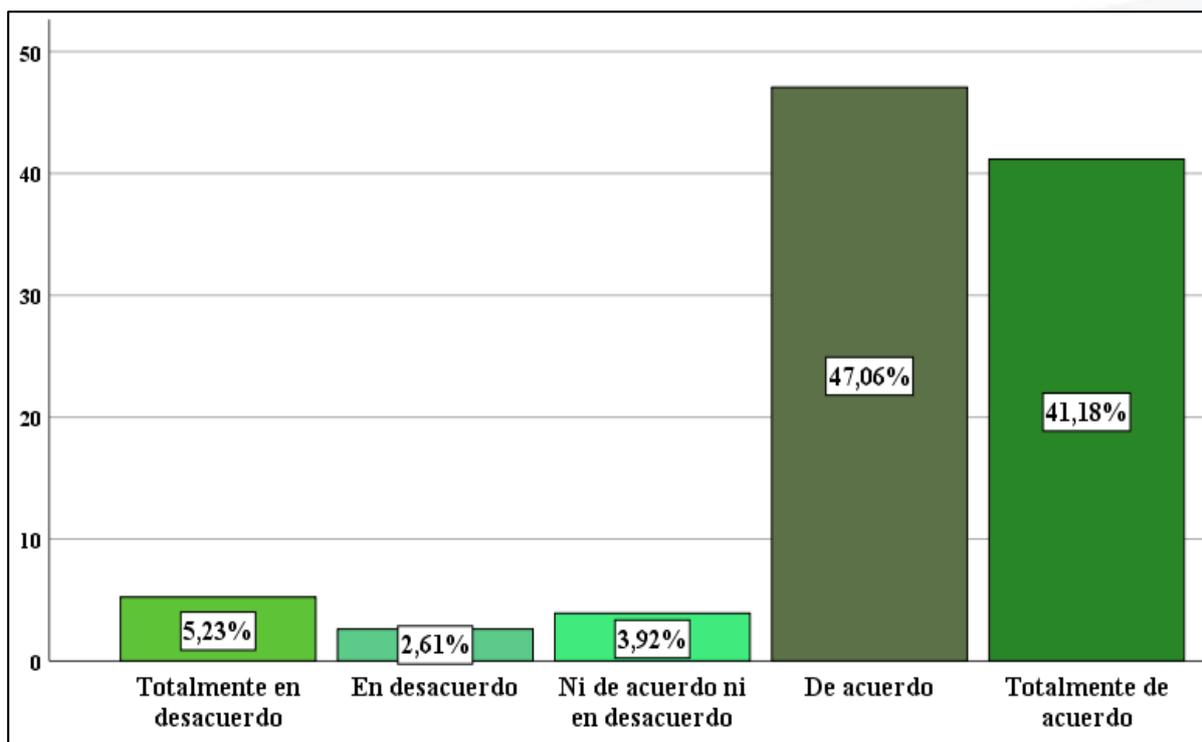


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el usuario es atendido con excelencia **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

En el ítem orientado a conocer si cuando un usuario acude por primera vez a Consulta Externa es atendido con excelencia, el 49,02% indicaron estar en desacuerdo, 17,97% de acuerdo, 15,36% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,78% totalmente de acuerdo y un 6,86% totalmente en desacuerdo. Lo descrito permite evidenciar que hay un gran porcentaje de pacientes que no se sintieron satisfechos con respecto a la atención recibida por primera vez. Es decir, la percepción que tienen con respecto a la atención no es del todo buena.

**Ítem 4:** El personal de Consulta Externa atiende a sus usuarios de manera oportuna.

**Gráfico 9.** Atención oportuna del usuario

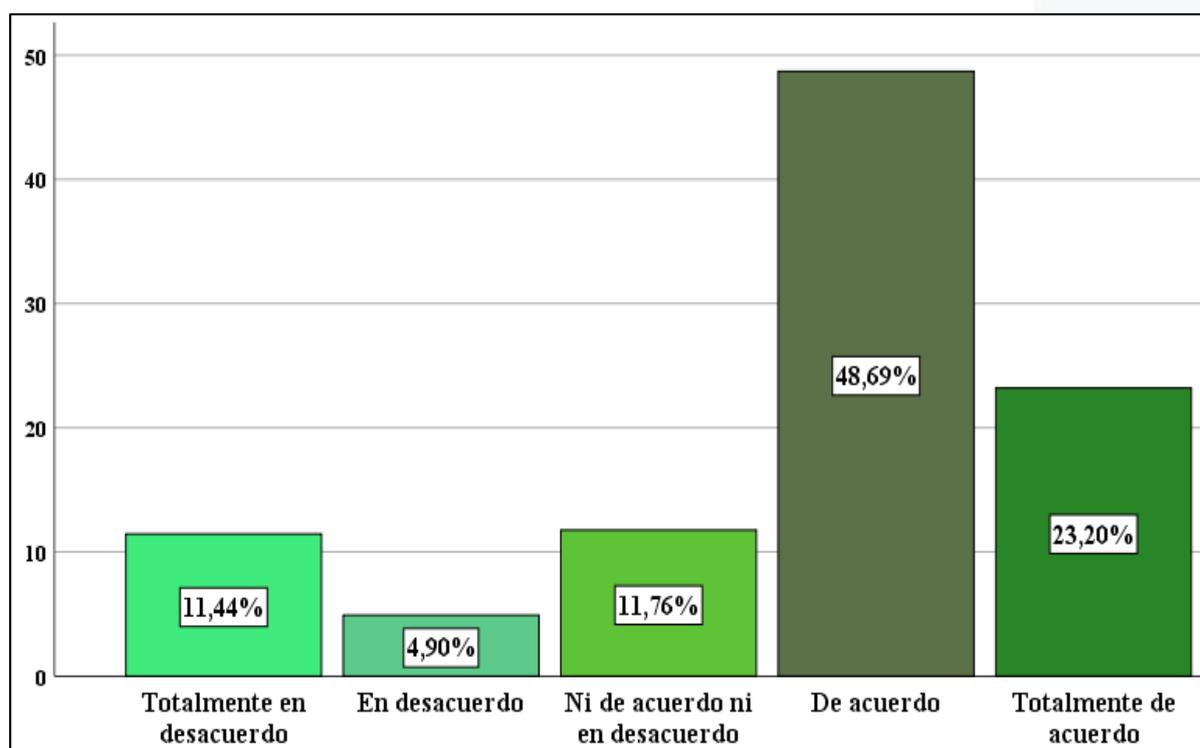


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el personal de consulta externa atiende a los usuarios de manera oportuna **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los hallazgos evidencian que 47,06% de la población encuestada está de acuerdo en que el personal de Consulta Externa atiende a los usuarios de manera oportuna, mientras que un 41,18% se encuentra totalmente de acuerdo, otro 3,92% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,23% totalmente desacuerdo y 2,61% en desacuerdo. Lo cual permite interpretar que el personal que forma parte del Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo ofrece una atención oportuna, en determinados momentos a aquellos individuos que demandan los servicios de salud; es decir, da prioridad a aquellas emergencias o casos que requieren de ayuda inmediata. En otras palabras, los cuidados son ofrecidos cada vez que el paciente o usuario lo necesite y de acuerdo a sus necesidades.

**Ítem 5:** Las historias clínicas y demás registros en Consulta Externa se encuentran libre de errores

**Gráfico 10.** Manejo adecuado de las historias clínicas y registros



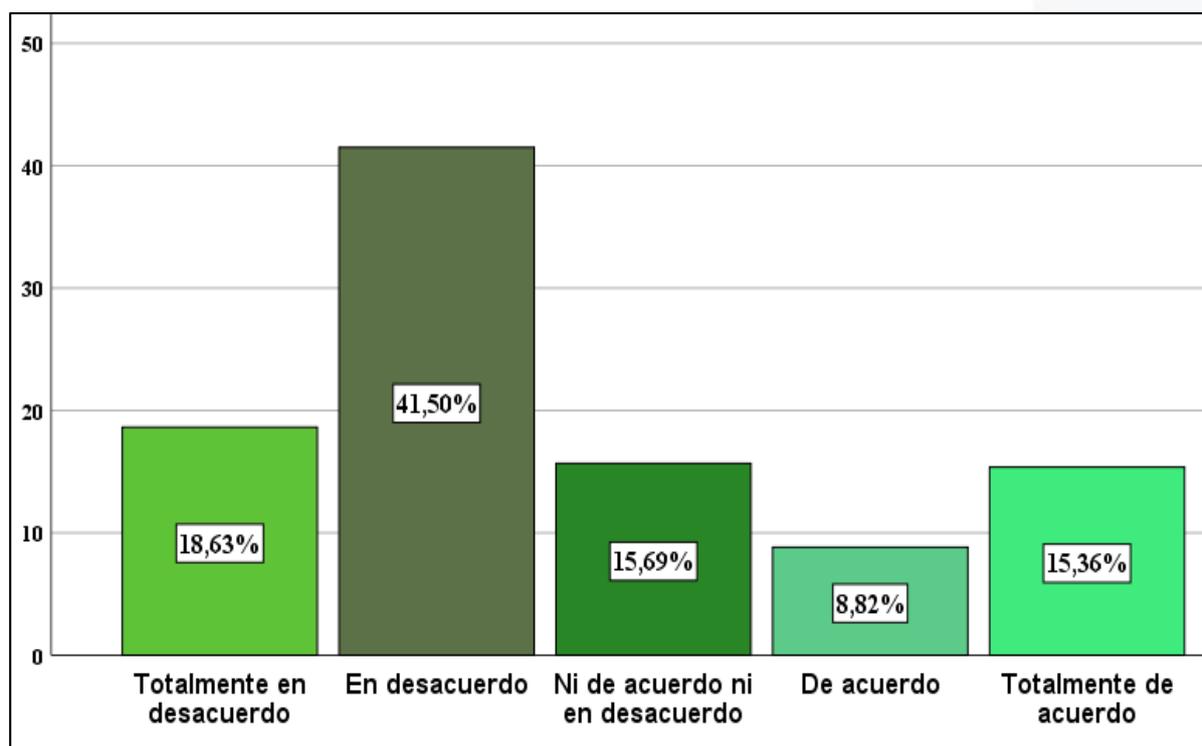
**Nota:** El gráfico contiene información sobre el manejo adecuado de historias clínicas y registros **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Otro de los hallazgos encontrados en la investigación es que la mayoría de las personas consideran que el Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo posee un manejo adecuado de las historias clínicas y otros registros. Puesto que los resultados de la encuesta evidenciaron que 48,69% de los pacientes indican estar de acuerdo en que los registros del hospital se encuentran libre de errores, 23,20% está totalmente de acuerdo, 11,73% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11,44% totalmente en desacuerdo y 4,90% en desacuerdo. Lo descrito evidencia que los usuarios tienen una buena percepción con respecto a la organización de la documentación que lleva el personal. Dimensión

### Capacidad de Respuesta

**Ítem 1:** Se mantiene informados a los usuarios sobre los procesos médicos en Consulta Externa

**Gráfico 11.** Información a los usuarios de los procesos de CE

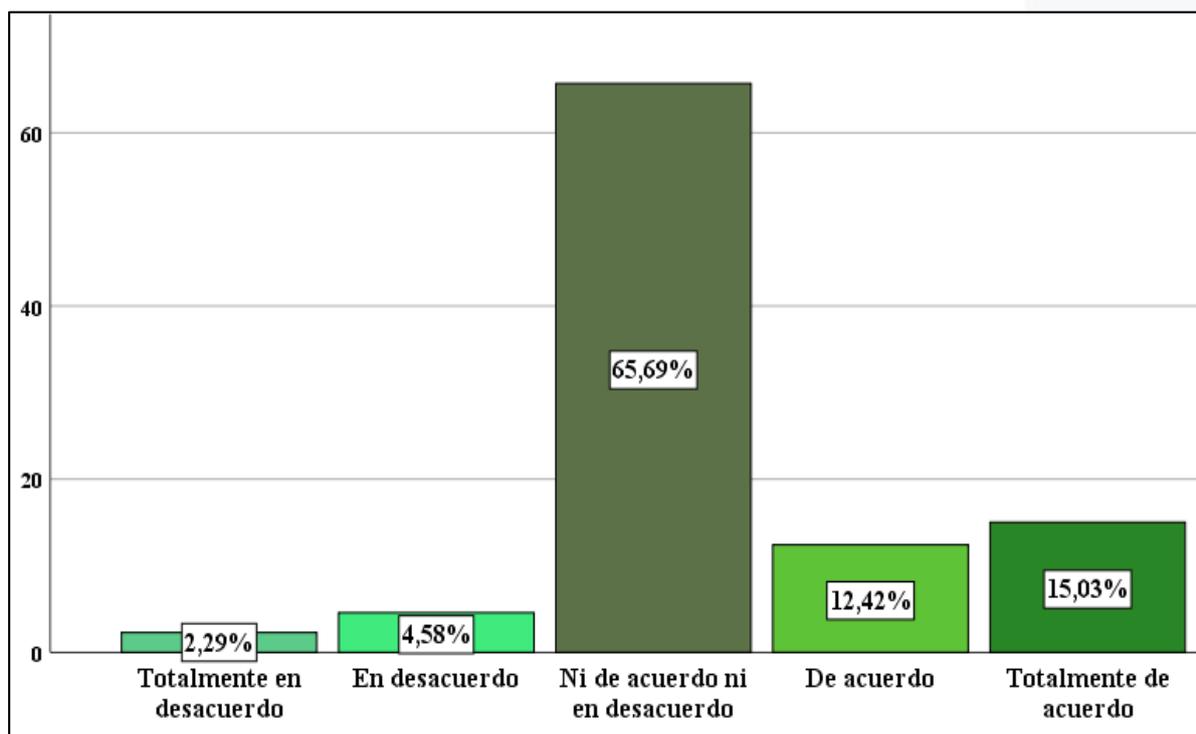


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si se informa a los usuarios de los procesos médicos de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

En la encuesta realizada para saber si se mantiene informados a los usuarios sobre los procesos médicos en Consulta Externa el 41,50% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo, 18,63% totalmente en desacuerdo, 15,69% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15,36% totalmente de acuerdo y 8,82% de acuerdo. Los datos permiten interpretar que en el centro hospitalario objeto de estudio no se realizan actividades que permitan dar a conocer cuáles son los procesos médicos en consulta externa, lo cual puede afectar de manera negativa el establecimiento, porque al no proporcionarse información al usuario este no puede contribuir al mejor desarrollo de los procesos asistenciales y así incrementar la calidad del servicio.

**Ítem 2:** El personal de Consulta Externa atiende de manera rápida a los usuarios.

**Gráfico 12.** Rapidez en la atención a los usuarios

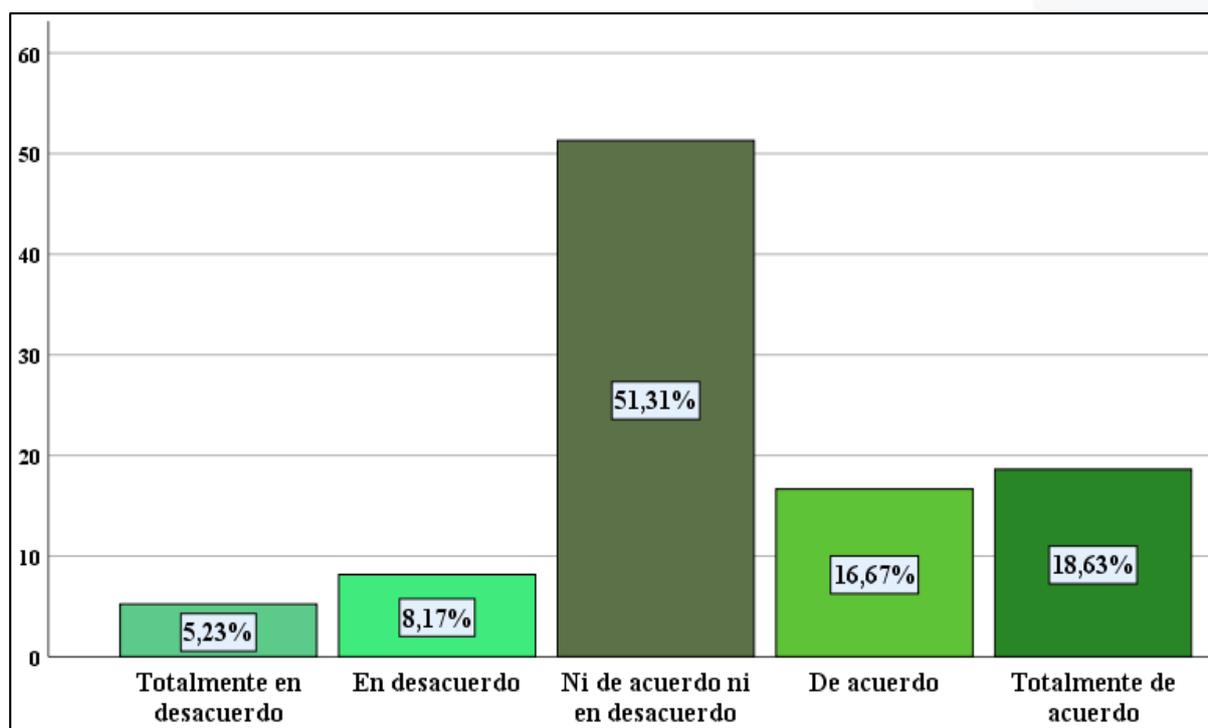


**Nota:** El gráfico contiene información sobre la rapidez en la atención por parte del personal de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

En el ítem para conocer si el personal de consulta externa atiende de manera rápida a los usuarios el 65,69% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15,03% totalmente de acuerdo, 12,42% de acuerdo, 4,58% en desacuerdo y 2,29% totalmente en desacuerdo. Es decir que la atención que brinda el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo se encuentra en un nivel estable. Sin embargo existen un determinado número de personas que tiene otra percepción, lo que indica que existen factores que están condicionado que la atención sea rápida y que los pacientes se encuentren totalmente satisfechos y que la institución brinde un servicio de calidad.

**Ítem 3:** Los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería muestran disposición para ayudar a los usuarios de Consulta Externa.

**Gráfico 13.** Disposición del personal de CE

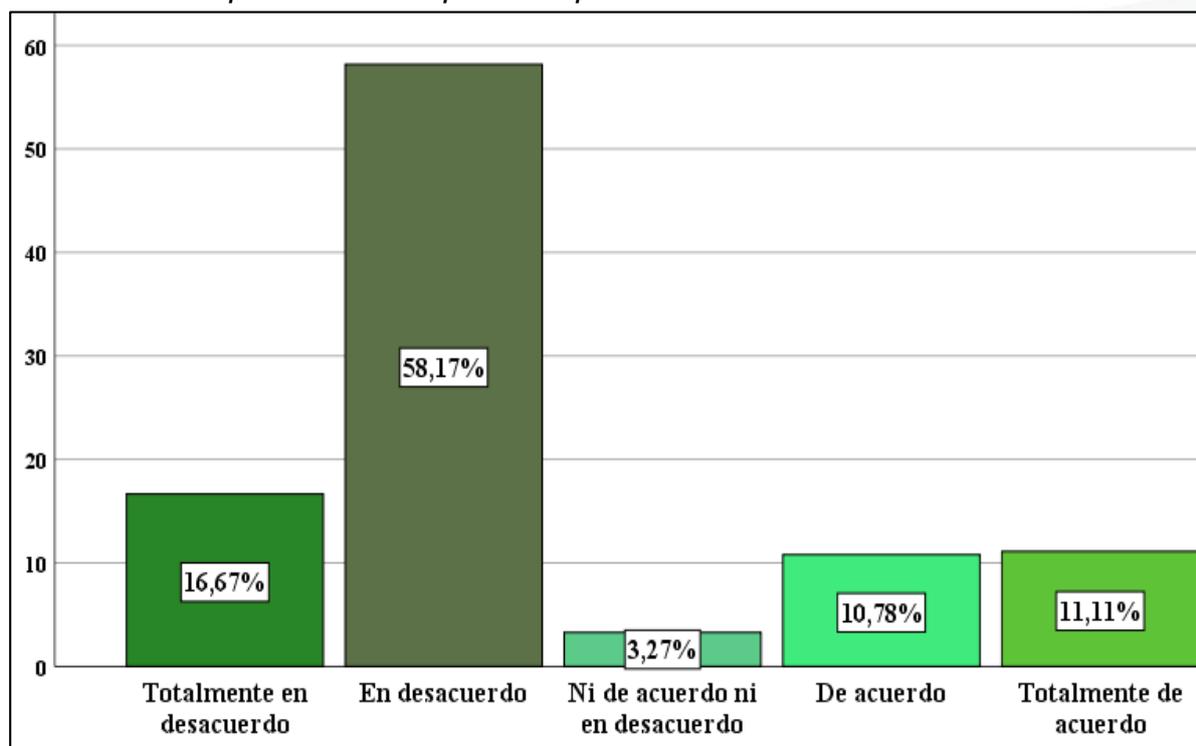


**Nota:** El gráfico contiene información sobre la disposición del personal por ayudar a los usuarios de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados con respecto a si los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería muestran disposición para ayudar a los usuarios de consulta externa el 51,31% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18,63 totalmente de acuerdo, 16,67% de acuerdo, 8,17% en desacuerdo y 5,23% totalmente en desacuerdo. Se puede interpretar que el personal de la casa de salud está brindando una atención adecuada a los usuarios, sin embargo, esta no llena todas las expectativas de los usuarios hasta lograr su satisfacción ya que algunos expresan que no están de acuerdo en que estos tengan disposición de ayudar cuando lo requieren. Esto podría ser uno de los factores que incide en el incremento de la calidad de atención del usuario.

**Ítem 4:** El personal de Consulta Externa siempre está disponible para atender a los usuarios.

**Gráfico 14.** Disponibilidad del personal para atender a los usuarios



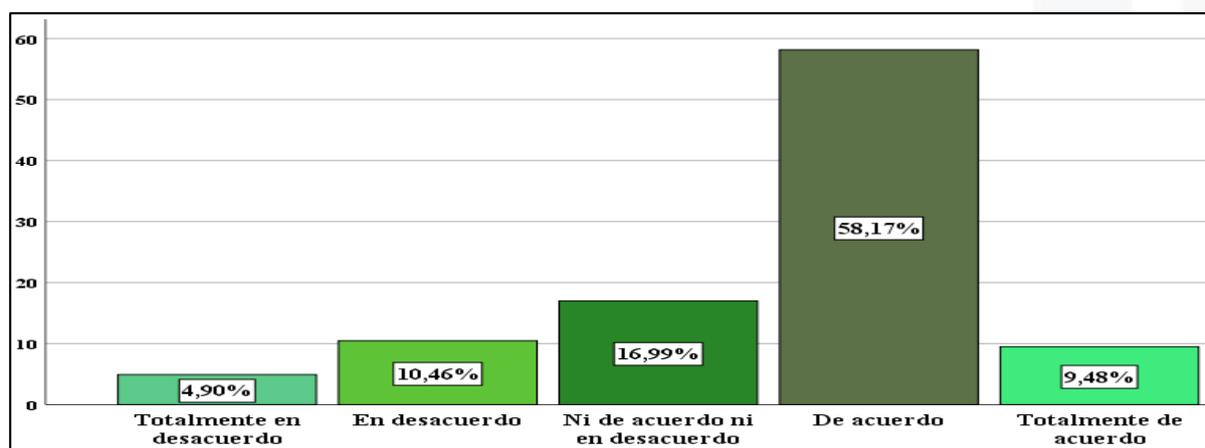
**Nota:** El gráfico contiene información sobre la disponibilidad del personal de consulta externa por atender a los usuarios Fuente: Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

En la encuesta realizada para conocer si el personal de Consulta Externa del hospital siempre está disponible para atender a los usuarios 58,17% de los pacientes expresa estar en desacuerdo, 16,67% totalmente en desacuerdo, 11,11% totalmente de acuerdo, 10,78% de acuerdo y 3,27% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir que existe inconformidad con respecto a la disponibilidad del personal para atender a los usuarios ya que más de 50% de la población revela que no siempre están dispuestos a ayudar; lo cual es un indicador de que los profesionales no están ejerciendo sus funciones de forma adecuada y esta sería la razón por la que la calidad de atención es endeble en el centro hospitalario y los usuarios o pacientes no se encuentran totalmente satisfechos.

## Dimensión Seguridad

**Ítem 1:** El comportamiento del personal de Consulta Externa infunde confianza en los usuarios

**Gráfico 15.** Comportamiento del personal y la confianza



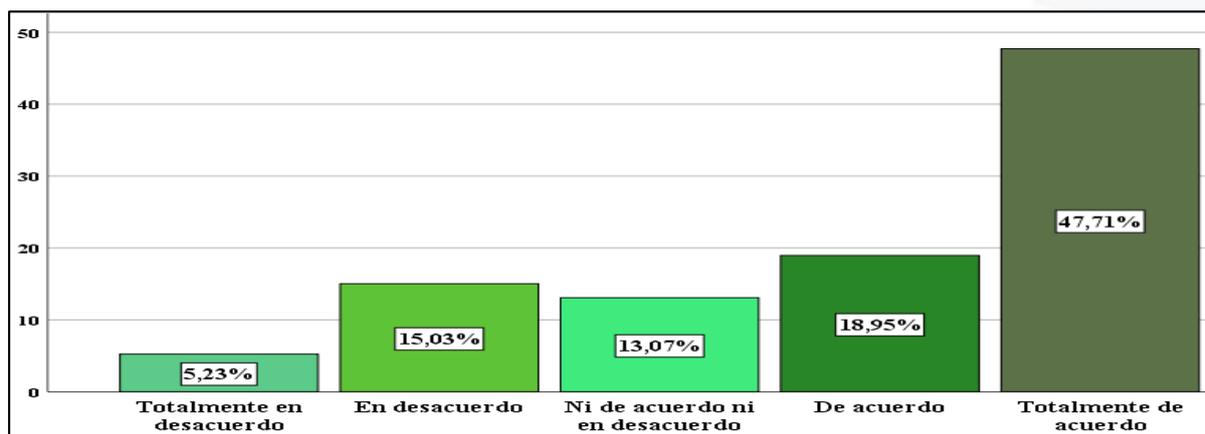
**Nota:** El gráfico contiene información sobre la percepción que tiene los pacientes con respecto al comportamiento del personal de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados evidencian que la mayoría de los pacientes manifiestan estar de acuerdo con que el comportamiento del personal de Consulta Externa les genera

confianza. Es decir, la atención médica que ofrece el talento humano trata de minimizar riesgos y daños en los usuarios o pacientes, lo que permite transmitir confianza y seguridad en ellos. Sin embargo, no se puede soslayar el 10.46% y 4.90% que expresaron su desacuerdo, lo cual denota que no siempre el personal médico puede transmitir confianza hacia los ciudadanos que visitan la institución.

**Ítem 2:** Los usuarios sienten seguridad en la capacidad profesional del personal de Consulta Externa

**Gráfico 16.** Capacidad profesional del personal



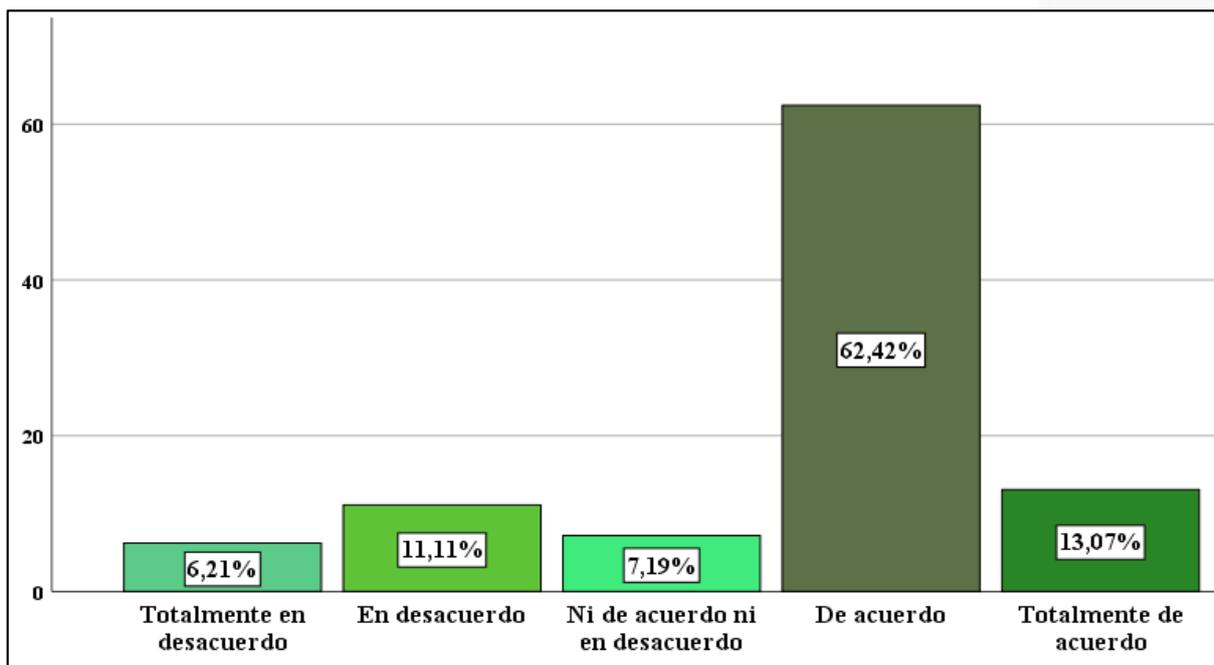
**Nota:** El gráfico contiene información sobre la seguridad en la capacidad del personal de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Con respecto a la seguridad que sienten los usuarios con la capacidad profesional del personal de Consulta Externa, se evidenció que existe un porcentaje importante (47,71%) de personas que se sienten satisfechos con las habilidades y conocimientos que posee el talento humano de la casa de salud. Sin embargo, el resto de las

personas consultadas no concuerdan con aquella postura, lo cual denota la importancia de promover un servicio médico de calidad, que permita mejorar la percepción del usuario y el fortalecimiento de la imagen institucional del hospital objeto de estudio.

**Ítem 3:** El personal de Consulta externa es cortés con los usuarios.

**Gráfico 17.** Empatía del personal

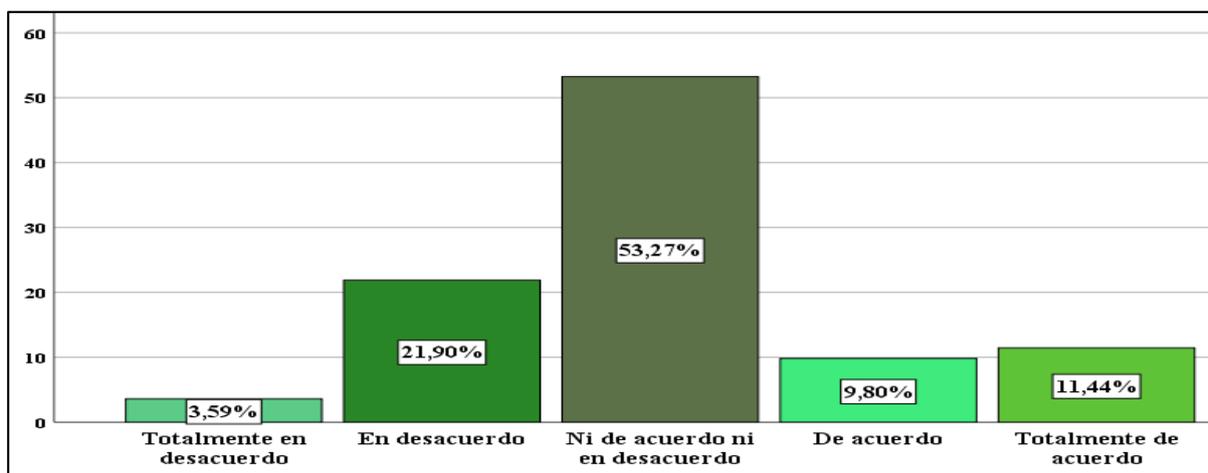


**Nota:** El gráfico contiene información sobre el personal de consulta externa muestra cortesía con los usuarios **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los hallazgos revelan que casi la totalidad de la población objeto de estudio se encuentra satisfecha con la conducta del personal de Consulta Externa; es decir, existe cortesía en el trato al usuario, aspecto que es muy importante para mantener una buena comunicación con los mismos y así promover de forma adecuada la oferta de los servicios médicos del centro hospitalario. La evaluación del profesionalismo es prioridad y tiene una estrecha relación con la seguridad del paciente; por esta razón, es importante que el personal no muestre conductas antiéticas y poco profesionales.

**Ítem 4:** Los servidores públicos de Consulta Externa están capacitados para responder las preguntas médicas que realizan los usuarios.

**Gráfico 18.** *Capacidad de los profesionales públicos*



**Nota:** El gráfico contiene información sobre el personal de consulta externa está capacitado para responder preguntas médicas **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

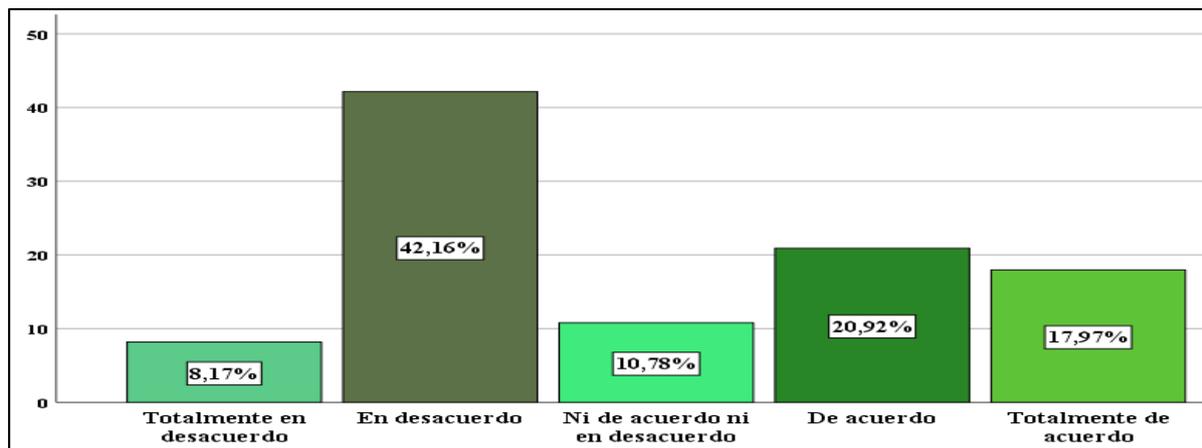
Al evaluar si el talento humano de Consulta Externa se encuentra capacitado para responder las preguntas médicas que realizan los usuarios, la mayoría adoptó una

postura neutral; es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que permite interpretar que la comunicación no es del todo adecuada cuando existe la solicitud de información referente al procedimiento médico. Por lo tanto, se manifiesta que existe aspectos que mejorar en las habilidades interpersonales y procesos de comunicación.

## Dimensión Empatía

Ítem 1: En Consulta Externa, los usuarios reciben atención individualizada

**Gráfico 19.** Atención individualizada de los usuarios



**Nota:** El gráfico contiene información sobre si los usuarios reciben atención individualizada

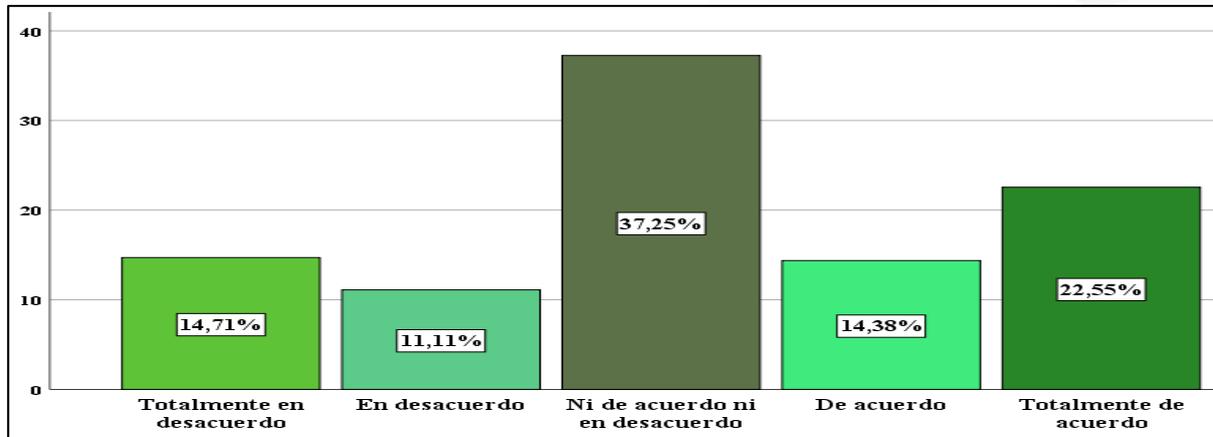
**Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados evidencian que gran parte de los encuestados están en desacuerdo de que reciben atención individualizada, lo cual representa un aspecto negativo para el centro hospitalario, porque no existe un proceso de atención de calidad que

fomente la oferta de servicios médicos de forma individualizada y oportuna; por lo tanto, es relevante establecer relaciones humanas e interpersonales que satisfagan las expectativas y necesidades del usuario.

**Ítem 2:** El personal de Consulta Externa comprende las necesidades de los usuarios

**Gráfico 20.** *Comprensión de necesidades*

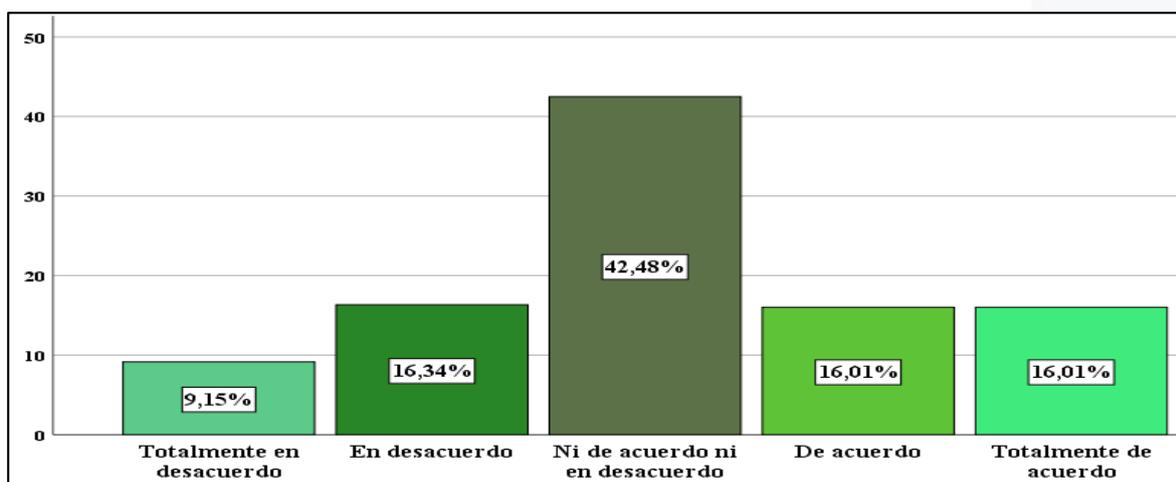


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el personal de consulta externa comprende las necesidades de los usuarios **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

De acuerdo a los resultados se interpreta que el personal que labora en el Área de Consulta Externa no siempre comprende las necesidades de los usuarios y esta podría ser la razón por lo cual no se alcanza un óptimo nivel de satisfacción, debido a que es fundamental que los profesionales de salud brinden un apoyo de manera activa al paciente y demostrar una mejor empatía con el usuario.

**Ítem 3:** El personal de Consulta Externa vela por los intereses de los usuarios

**Gráfico 21.** *Cuidado de los intereses del usuario*

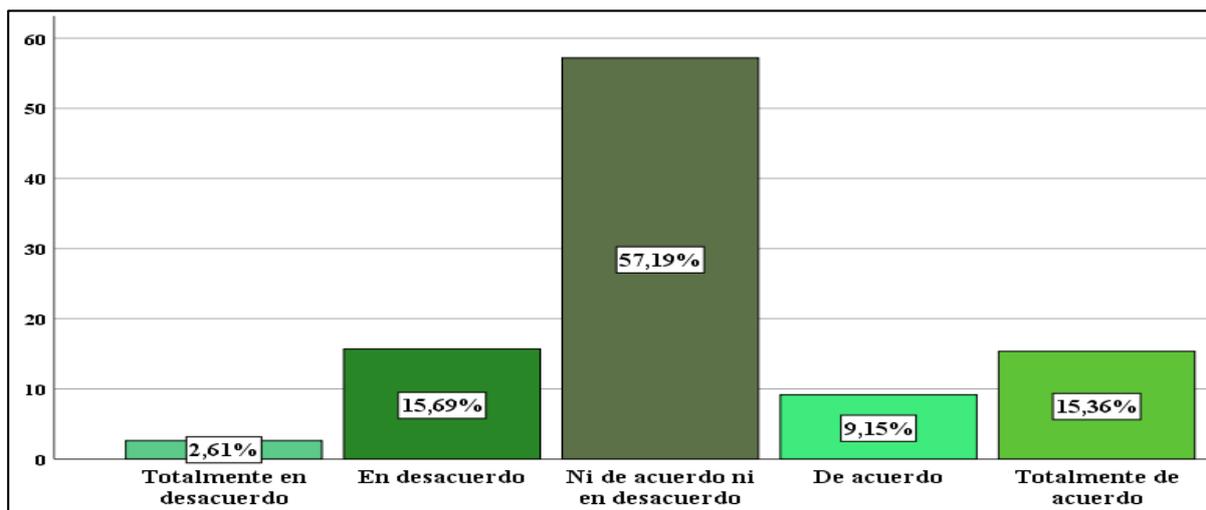


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el personal de consulta vela por los intereses de los usuarios **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados evidencian que el personal de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo no hace énfasis en velar por los intereses de los usuarios, lo cual produce inconformidad en determinados pacientes, en virtud de que pueden llegar a sentir que la casa de salud no predestina los esfuerzos necesarios por mejorar su bienestar y familiares. Lo descrito condiciona la percepción sobre la calidad de los servicios ofertado por el hospital.

**Ítem 4:** En Consulta Externa se atiende 10 o más horas diarias.

**Gráfico 22.** Horario de atención en consulta externa



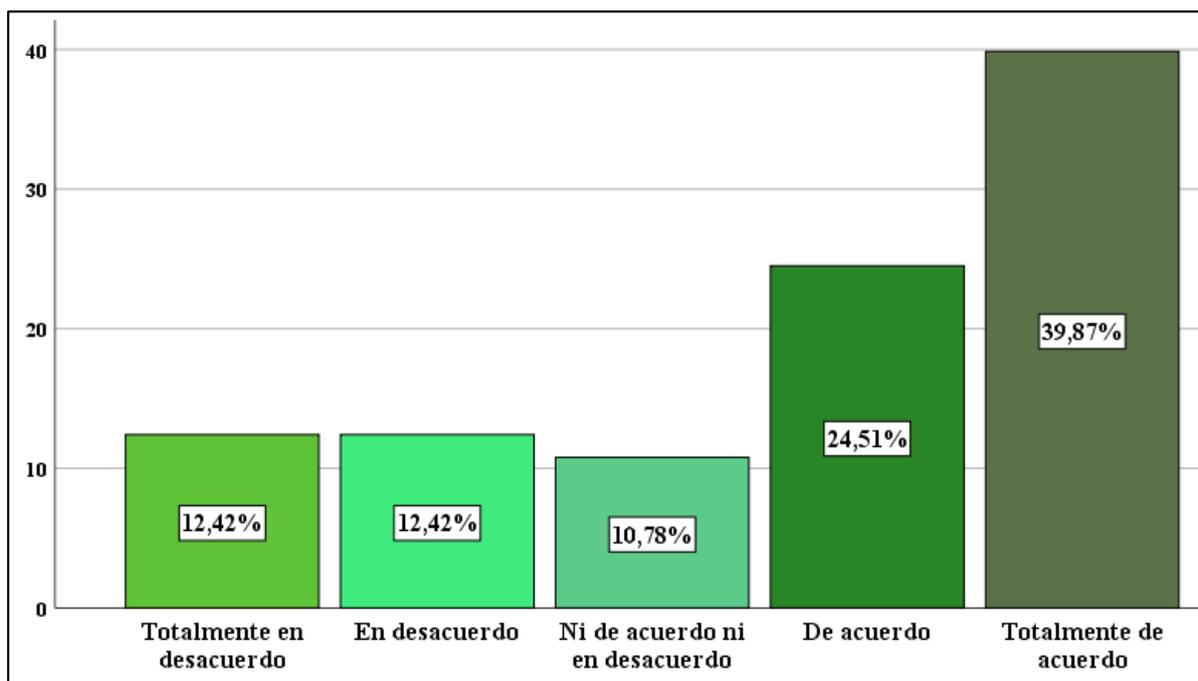
**Nota:** El gráfico contiene información sobre si en el área de consulta externa se atiende más de 10 horas diarias **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

La información obtenida permite interpretar que determinados usuarios de Consulta Externa no poseen conocimientos si el área estudiada atiende 10 o más de horas diarias de forma activa, mientras que otros indican que no se atienden las horas

necesarias, situación que suele ser la causante de inconvenientes que afectan la calidad de atención al usuario. Los hallazgos descritos denotan la importancia de establecer una óptima comunicación organizacional para que los usuarios conozcan en mayor medida sobre el horario de atención en diferentes dependencias del hospital.

**Ítem 5:** Los servidores públicos de Consulta Externa responden con paciencia y cortesía a las dudas que tienen los usuarios

**Gráfico 23.** *Paciencia y cortesía de los servidores públicos*



**Nota:** El gráfico contiene información sobre si los servidores públicos responden con paciencia y cortesía las dudas de los usuarios **Fuente:** Información de la encuesta realizada

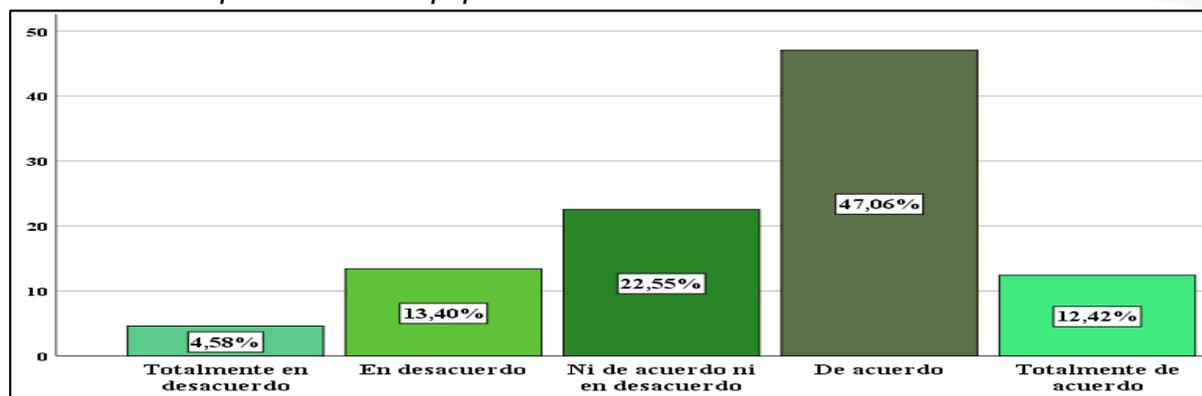
a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los hallazgos muestran que los profesionales que trabajan en el Área de Consulta Externa son empáticos, puesto que un número importante de usuarios están totalmente de acuerdo en que responden con paciencia y cortesía sus dudas, lo cual representa un aspecto positivo para el centro hospitalario, porque la empatía es un factor clave para alcanzar la satisfacción de los pacientes, entender sus emociones, perspectivas y experiencias, lo cual influye en el éxito de las organizaciones de salud y en la calidad de atención.

## Elementos Tangibles

Ítem 1: En Consulta Externa, los equipos médicos tienen un aspecto moderno

**Gráfico 24.** *Aspecto de los equipos médicos*



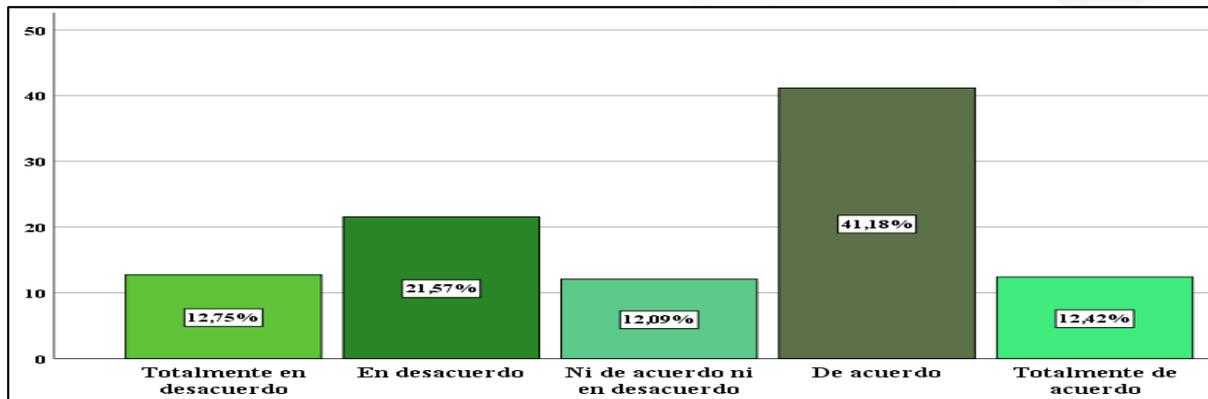
**Nota:** El gráfico contiene información sobre el aspecto de los equipos médicos en consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los elementos tangibles representan un factor importante para lograr la satisfacción del usuario del usuario. Los resultados del estudio demuestran que el 47.06% de usuarios están de acuerdo en que el hospital posee óptimos equipos médicos; sin embargo, existe un gran segmento de personas que tienen una percepción diferente

y aquello demuestras la presencia de elementos tangibles que también condicionan de forma negativa la percepción de los usuarios en el hospital.

**Ítem 2:** Las instalaciones físicas en Consulta Externa poseen adecuada iluminación y ventilación.

**Gráfico 25.** *Instalaciones físicas adecuadas*



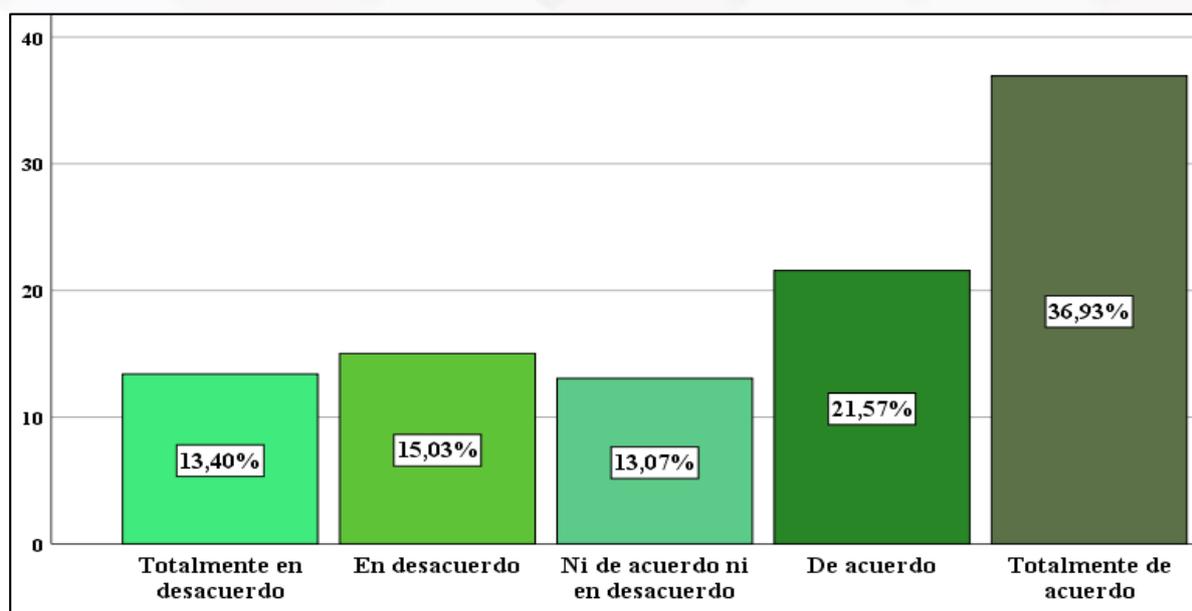
**Nota:** El gráfico contiene información sobre las instalaciones físicas en consulta externa

**Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados de la encuesta permitieron determinar que en Consulta Externa existe una buena infraestructura para cierto grupo de personas (41.18%). Sin embargo, un 21.57% y 12.75% consideran que las instalaciones físicas no satisfacen la demanda de servicios médicos que tiene el área estudiada. Los resultados obtenidos revelan que en determinados momentos la afluencia de personas denota la inadecuada infraestructura del lugar, lo cual incide en la percepción de los pacientes.

**Ítem 3:** El personal de Consulta Externa se encuentra vestido de manera pulcra

**Gráfico 26.** Adecuado aspecto del personal

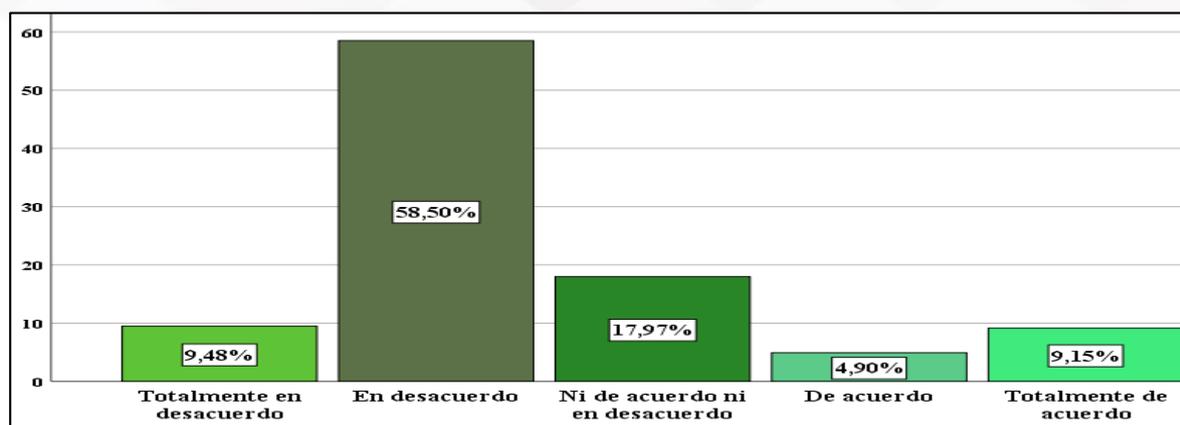


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el personal viste de manera pulcra **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Mediante la investigación se pudo deducir que el personal que labora en el Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo posee un buen aspecto físico, cuida de su higiene personal y mantiene su vestimenta limpia, ya que más del 50% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en el parámetro evaluado; es decir, los colaboradores proyectan una buena imagen personal y de su higiene, influyendo positivamente en la percepción del usuario.

**Ítem 4:** Las herramientas y materiales que se usan en Consulta Externa se encuentran en perfecto estado

**Gráfico 27.** Estado de las herramientas y materiales



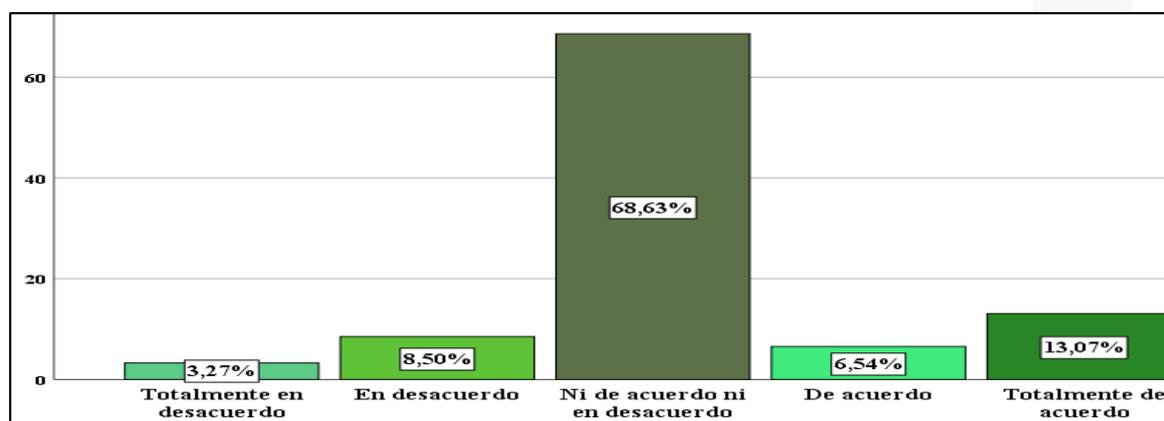
**Nota:** El gráfico contiene información sobre si las herramientas y materiales de consulta externa se encuentran en perfecto estado **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Lo datos permiten interpretar que las herramientas y materiales que se usan en Consulta Externa no se encuentran en perfecto estado, ya que la mayoría de usuarios indicaron estar en desacuerdo con el parámetro evaluado. Por lo tanto, es una de las razones por las cuales los pacientes perciben una atención deficiente, esta situación desfavorable puede influir en el cumplimiento de las labores médicas y en el cuidado de la salud de las personas que demandan los servicios de Consulta Externa.

### Satisfacción de los usuarios

**Ítem 1:** En general, estoy satisfecho con el servicio que ofrece Consulta Externa

**Gráfico 28..** Satisfacción de los pacientes



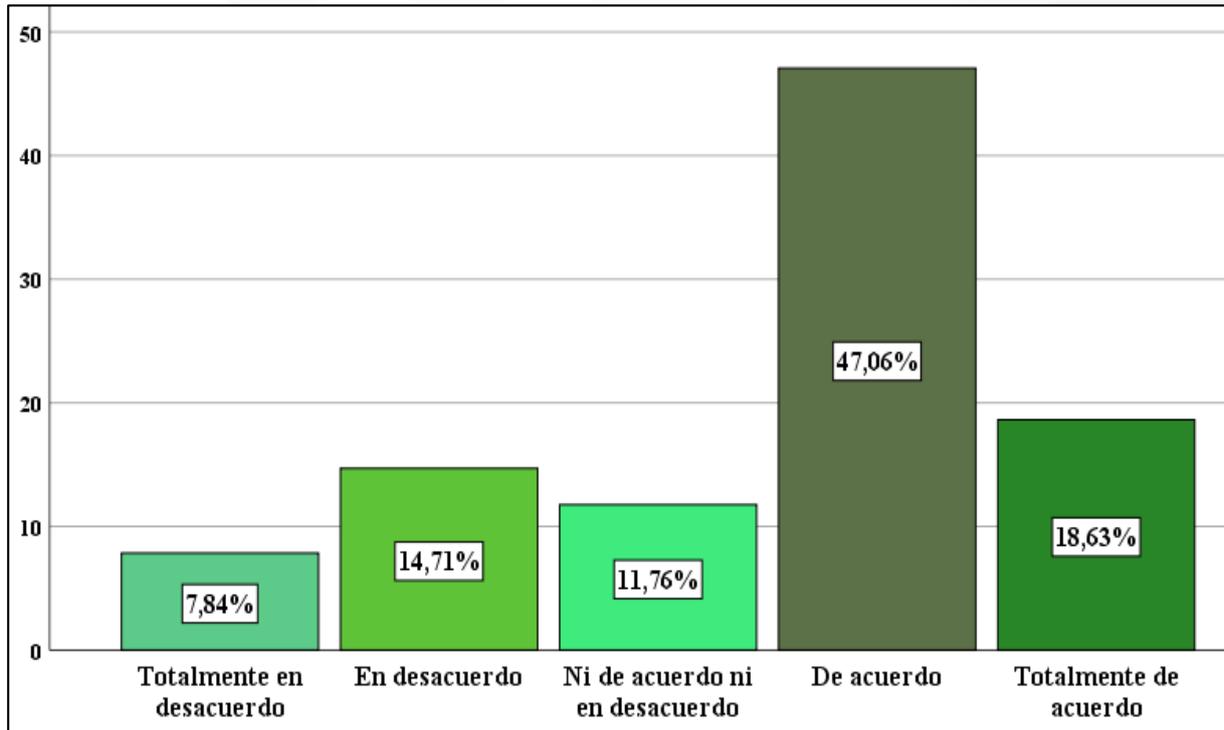
**Nota:** El gráfico contiene información sobre la satisfacción de los pacientes con respecto al servicio **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

De acuerdo a los resultados de la encuesta el 68,63% de los usuarios se muestra neutral con respecto a si se encuentran satisfecho con el servicio que ofrece Consulta Externa, lo cual permite interpretar que no están del todo conformes con el servicio;

por tal razón, es relevante realizar las gestiones necesarias para mejorar la atención y fortalezas en dicha área para incrementar la satisfacción de los usuarios.

**Ítem 2:** Me gustaría seguir acudiendo para ser atendido en Consulta Externa

**Gráfico 29.** Atención en consulta externa

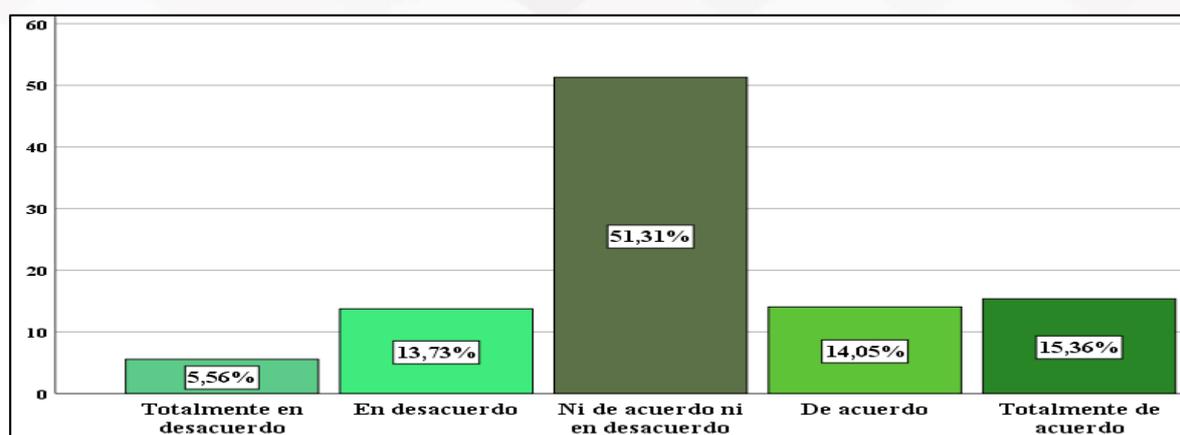


**Nota:** El gráfico contiene información sobre si al paciente le gustaría seguir siendo atendido en consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

La mayoría de usuarios a pesar de no contar con un nivel adecuado de satisfacción con respecto al servicio recibido en Consulta Externa, están dispuestos a seguir acudiendo al Hospital General Martín Icaza; por tal razón, se deben de ejecutar estrategias que ayuden a fortalecer la confianza para brindar una atención de calidad, hacer que se sientan cómodos en todo momento, humanizar y personalizar la atención al usuario, entre otras acciones que logren la satisfacción plena de los pacientes y un servicio de calidad.

**Ítem 3:** Estoy satisfecho con la calidad de atención que recibo en Consulta Externa

**Gráfico 30.** Satisfacción con la calidad de atención recibida

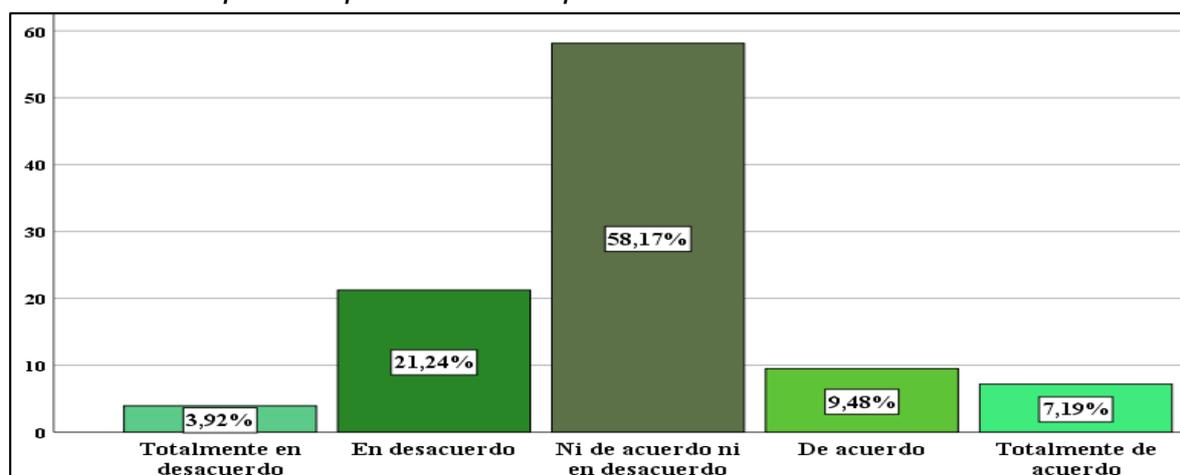


**Nota:** El gráfico contiene información sobre la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención recibida. **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Los resultados demuestran que más del 50% de los usuarios no se encuentran satisfechos en su totalidad con la calidad de atención que reciben en consulta externa; es decir, que existen factores que están condicionando la percepción del paciente. Por lo tanto, es necesario fortalecer los procedimientos de atención para que esté acorde a los requerimientos del paciente y que puedan resolver de manera oportuna sus problemas de salud o necesidades.

**Ítem 4:** Estoy conforme con la capacidad profesional del personal de Consulta externa

**Gráfico 31.** Capacidad profesional del personal de salud



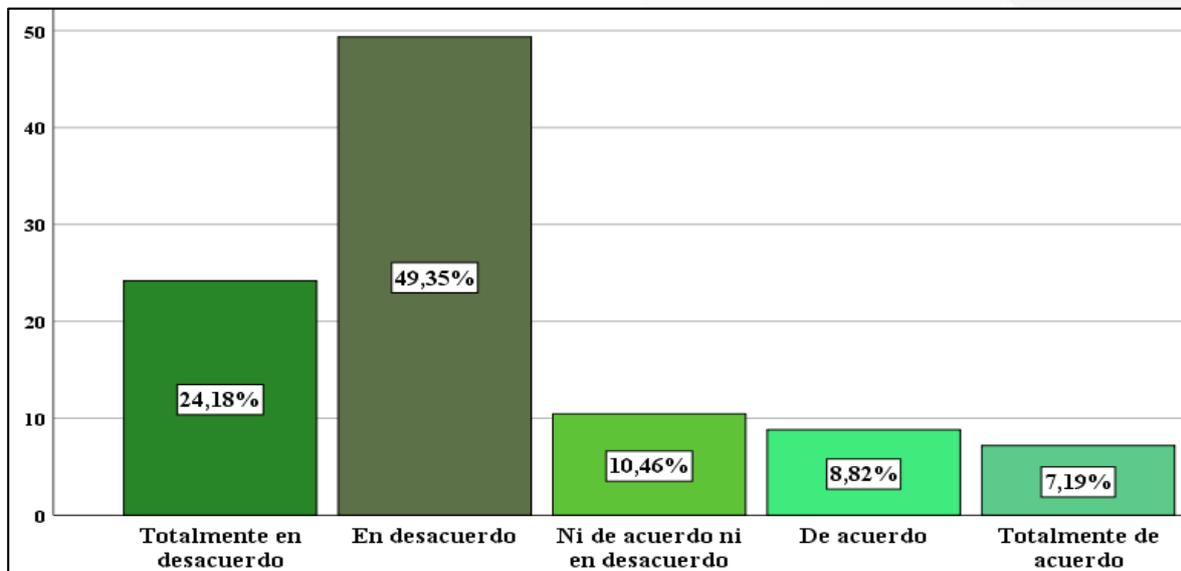
**Nota:** El gráfico contiene información sobre la capacidad profesional del personal de salud. **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de consulta externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

En la investigación realizada se determinó que el 58,17% se mostró neutral con respecto a si está conforme con la capacidad profesional del personal de Consulta Externa, lo que significa que las habilidades y destrezas que posee el talento humano

del centro hospitalario no satisfacen totalmente las necesidades de los pacientes e impide alcanzar los resultados deseados en cuanto a la calidad de atención.

**Ítem 5:** Estoy dispuesto a recomendar el servicio que he recibido en Consulta Externa

**Gráfico 32.** Recomendación del servicio de consulta externa



**Nota:** El gráfico contiene información sobre si el usuario está dispuesto a recomendar el servicio de consulta externa **Fuente:** Información de la encuesta realizada a los pacientes de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Según los hallazgos de la investigación los usuarios no están dispuestos a recomendar los servicios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, lo cual muestra que la percepción y confianza que tienen los pacientes con respecto a los servicios brindados es inadecuada, por lo tanto, no permite su fidelización. Además, el escenario descrito revela que la imagen institucional de la casa de salud se ha visto afectada en determinados momentos.

## 4.2 Análisis Comparativo

Según Córdova, Tapara y Gallardo (2021) la calidad de atención se ha constituido en un pilar fundamental en las instituciones de salud, porque es un elemento que contribuye a lograr la satisfacción de los usuarios o pacientes, mejorar su calidad de vida y prevenir el desarrollo de enfermedades que puedan afectar su salud; es decir,

es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes, quienes actualmente son cada vez más exigentes con respecto a la atención que esperan recibir de los profesionales de salud. Por lo tanto, es importante que las organizaciones de salud gestionen los recursos necesarios para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios por medio de la oferta de un servicio con calidad, infraestructura adecuada, comunicación constante y empática con los pacientes, entre otras acciones.

Una atención de calidad a los usuarios es importante en el sector salud; sin embargo, la institución objeto de estudio no ha logrado desarrollar una fuerte imagen institucional, puesto que aún existen usuarios que no están satisfechos con el proceso de atención médica, pero no se puede soslayar que un segmento importante de personas encuestadas posee una percepción adecuada de la gestión del Área de Consulta Externa. A pesar de aquello, es importante realizar evaluaciones en los procesos de atención de la institución para determinar las debilidades organizacionales y establecer estrategias de mejora continua para promover un servicio de calidad.

Mero, Zambrano y Bravo (2021) indican que los administradores de los servicios públicos deben planificar, organizar y ejecutar de manera adecuada los procesos de atención en las diferentes áreas de un centro hospitalario, cuidar del ambiente de trabajo, evaluar la disponibilidad de equipos, recursos necesarios, entre otros aspectos que son esenciales para proporcionar una atención de calidad al paciente, mejorar su experiencia en el servicio y lograr su satisfacción. Lo argumentado por el autor concuerda con los resultados de la investigación, porque para alcanzar la satisfacción de los pacientes que acuden a Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza; es necesario considerar aspectos esenciales como: la atención al momento de demandar los servicios profesionales, infraestructura, capacidad profesional, empatía de los servidores, entre otros.

La atención en Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza ha ido cambiando a través del tiempo porque en la actualidad se considera la calidad como uno de los componentes fundamentales en la prestación de servicios. Es así como las casas de salud tienen que establecer lineamientos para mejorar la calidad de atención al usuario, debido a que es un elemento indispensable para otorgar seguridad y sobre todo

satisfacción en los pacientes. Sin embargo, los hallazgos investigativos denotan que los usuarios de los servicios de Consulta Externa demandan que se cumplan con determinados componentes para llenar sus expectativas tales como: buen trato, tiempo de espera, accesibilidad en la atención, entre otros. Es por tal razón que se debe considerar al usuario como el eje central para evaluar la calidad y ofrecer servicios que cumplan con los estándares técnicos de calidad y necesidades del paciente con respecto a información pertinente, imparcialidad y respeto.

Los servidores de Consulta Externa actualmente tienen que mejorar la calidad de atención a través de un comportamiento empático con los pacientes y brindar apoyo de manera constante. El establecimiento requiere disponer de profesionales con un perfil de competencias con alto nivel de exigencias para garantizar prácticas médicas efectivas, compromiso y buena atención por medio de óptimas relaciones humanas. También es importante mantener a los funcionarios en constante investigación y capacitación respecto a determinados avances científicos y técnicos para así transformar la práctica médica y la calidad de servicio.

La misión que tiene la institución de salud se encuentra orientada al bienestar y calidad de atención de los usuarios, donde se puede involucrar al paciente de una forma más activa. Es decir, el objetivo es que los usuarios logren satisfacer plenamente sus necesidades, lo cual solo será posible si los profesionales de salud se encuentran comprometidos con el cuidado y atención del paciente de forma eficiente. Las instituciones de salud en la actualidad buscan mejorar las habilidades sociales de los profesionales para asegurar una mejor relación con los usuarios de manera que estos puedan tener una buena percepción de los servicios ofrecidos en las diferentes áreas de salud.

### **4.3 Verificación de las Hipótesis (en caso de tenerlas)**

A continuación, se procede a verificar cada una de las hipótesis que han sido planteadas en el presente estudio. La contrastación se realiza a través del coeficiente de Correlación de Pearson, el cual mide el nivel de asociación estadística de dos variables; en donde, los valores se encuentran de cero a 1, cuya interpretación es la

siguiente: mientras el resultado se encuentre más cerca a la unidad, significa que el nivel de relación es más fuerte, mientras que, si los valores obtenidos se acercan al cero, implica que el nivel de asociación es nulo o no significativo.

### Verificación de la hipótesis general

**Hipótesis planteada:** La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

**Tabla 2.** *Correlación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios*

Variable independiente	Variable dependiente	
		<b>Satisfacción de Usuarios</b>
	Correlación de Pearson	,654**
<b>Calidad de Atención</b>	Sig. (bilateral)	,000
	N	306

**\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

**Nota:** La tabla presenta información respecto al nivel de correlación de las principales variables del estudio. **Elaborado por:** Luis Álvarez Izquierdo.

**Resultado:** Se acepta la hipótesis general en virtud de que el resultado obtenido indica que existe fuerte asociación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza. El valor obtenido es de 0,654, por tanto, el programa estadístico evidencia la relación significativa a través de dos asteriscos (\*\*). Por tanto, se reafirma que la calidad de atención es muy importante porque a través de esta se puede lograr un excelente nivel de satisfacción de los usuarios.

### Verificación de la hipótesis específica 1

**Hipótesis planteada:** La fiabilidad y capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

**Tabla 3.** *Correlación entre fiabilidad – capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios*

Dimensiones		Variable dependiente
		Satisfacción de Usuarios
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,443**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	306
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,489**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	306

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** La tabla presenta información respecto al nivel de correlación entre las dimensiones fiabilidad – capacidad de repuesta y satisfacción de los usuarios del HG Martín Icaza.  
**Elaborado por:** Luis Álvarez Izquierdo.

**Resultado:** Se acepta la hipótesis planteada porque la prueba estadística refleja que para la dimensión fiabilidad, el resultado es de 0,443, lo cual indica que existe una asociación significativa con la satisfacción que poseen los usuarios del Hospital General Martín Icaza. Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el valor de correlación es de 0.489; por tanto, se afirma que la velocidad con la que los colaboradores responden a los requerimientos de los pacientes influye de manera directa en la satisfacción que estos presenten.

### Verificación de la hipótesis específica 2

**Hipótesis planteada:** La seguridad y empatía poseen una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

**Tabla 4.** Correlación entre seguridad – empatía y satisfacción de usuarios

Dimensiones dependiente		Variable
		Satisfacción de Usuarios
Seguridad	Correlación de Pearson	,283**

	Sig. (bilateral)	,000
	N	306
<b>Empatía</b>	Correlación de Pearson	,519**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	306

**\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

**Nota:** La tabla presenta información respecto al nivel de correlación entre las dimensiones seguridad - empatía y satisfacción de los usuarios del HG Martín Icaza. **Elaborado por:** Luis Álvarez Izquierdo.

**Resultado:** Se acepta la hipótesis planteada puesto que los resultados de la prueba estadística aplicada reflejan lo siguiente: en la dimensión seguridad, el valor es de 0,283; que, aunque el nivel de asociación con la variable dependiente es inferior a las otras dimensiones utilizadas en el estudio; sin embargo, no deja de ser significativa estadísticamente. Por otro lado, respecto a la dimensión empatía, el resultado es 0,519, lo cual implica que la empatía con que el personal atiende a sus usuarios influye de manera directa con la satisfacción de los mismos.

### Verificación de la hipótesis específica 3

**Hipótesis:** Los elementos tangibles se encuentran relacionados con la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.

**Tabla 5.** *Correlación entre elementos tangibles y satisfacción de usuarios*

Dimensión dependiente	Variable	
	<b>Satisfacción de Usuarios</b>	
<b>Elementos tangibles</b>	Correlación de Pearson	,414**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	306

**\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

**Nota:** La tabla presenta información respecto al nivel de correlación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios del HG Martín Icaza. **Elaborado por:** Luis Álvarez Izquierdo

**Resultado:** Se acepta la hipótesis planteada en virtud de que la prueba estadística aplicada refleja un valor de 0,414; aspecto que evidencia la correlación significativa entre los elementos tangibles existentes en el Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza y la satisfacción que manifiestan los usuarios que acuden a ser atendidos en este sitio. Por tanto, se afirma que para los pacientes es importante que

la infraestructura, equipos, herramientas y acondicionamiento de la institución se encuentren en plenas condiciones.

#### Verificación de la hipótesis específica 4

**Hipótesis:** El nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa

Nivel de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	4,9 %
Bajo	86	28,1 %
Medio	184	60,1 %
Alto	21	6,9 %
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

**Nota:** La tabla presenta información respecto al nivel satisfacción de los usuarios del HG Martín Icaza. **Elaborado por:** Luis Álvarez Izquierdo.

**Resultado:** Se rechaza la hipótesis planteada puesto que la Tabla 5 evidencia que, a nivel general, la satisfacción de los usuarios que acuden al Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza, se encuentra en un nivel medio. Aspecto que denota que, si bien es cierto, los usuarios no se encuentran totalmente satisfechos, tampoco presentan un alto grado de insatisfacción. De esta forma se afirma que más de la mitad de usuarios (60,1%) de personas se encuentra medianamente satisfecha con la calidad de atención que recibe en el área mencionada; sin embargo, es importante resaltar que ningún paciente presenta un nivel satisfacción muy alto.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

En el presente estudio investigativo se concluye manifestando que la calidad de atención del personal que labora en el Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza influye de manera directa en la satisfacción de los usuarios que acuden a ser atendidos. El análisis estadístico demuestra que existe una asociación significativa de las variables de investigación; por tanto, se afirma que, si los pacientes tienen a disposición una buena calidad de atención, las probabilidades de sentirse altamente satisfechos son altas.

La dimensión fiabilidad está relacionada con la satisfacción de los usuarios; el estudio demuestra que si el personal del hospital coordina esfuerzos y voluntades para que el servicio sea confiable, los pacientes perciben de mejor manera la calidad la atención recibida. Respecto a la capacidad de respuesta, el presente estudio concluye que influye directamente en la satisfacción de los usuarios; es decir, la prontitud con la que son atendidos y se solucionan los distintos problemas médicos, es muy valorada por los usuarios.

Respecto a la dimensión seguridad, se concluye que está relacionada con la satisfacción de los usuarios, el principal aspecto a resaltar es que los pacientes confían en las capacidades técnicas, científicas y profesionales del personal de salud, por lo que poseen una buena percepción de la calidad de atención. En cuanto a la dimensión empatía, se concluye indicando que influye en la satisfacción de los usuarios porque es muy importante que los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería entiendan sus necesidades médicas y les ayuden a solucionarlas.

Los elementos tangibles; que incluye: infraestructura, modernidad de los equipos y herramientas, además de las condiciones físicas de las instalaciones, influyen en la satisfacción de los usuarios. La mayoría de pacientes consideran que los aspectos tangibles del Hospital Martín Icaza se encuentran en un nivel medianamente apropiado, por lo que, en esta dimensión de la calidad del servicio, los resultados son favorables, según la percepción de los usuarios que acuden a las instalaciones del Hospital.

Se concluye que, el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza es media; es decir, no es alta pero tampoco se encuentra en niveles bajos. Lo que implica que, en algunos parámetros, el hospital ha logrado cumplir las expectativas de los usuarios, pero que en otros aún requiere ajustes para lograr un mayor nivel de satisfacción en sus pacientes.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda realizar estudios periódicos que midan la satisfacción de los usuarios en el Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza, respecto a la calidad del servicio que reciben. La intención es tener un termómetro que vaya midiendo de manera constante la percepción de los pacientes, lo cual ayudará a identificar debilidades y potenciar las debilidades del personal de enfermería; a su vez con esto se logrará una mejora continua, que es tan necesaria para el desarrollo integral de las instituciones de salud pública.

Es importante aumentar la fiabilidad que puedan tener los usuarios de consulta externa, esto se puede lograr a través de una monitorización del sistema de turnos que la institución maneja. Porque es preciso manifestar que uno de los componentes más relevantes de la dimensión fiabilidad, es que los pacientes confían en la calidad del servicio cuando el personal de hospital cumple con los horarios de las citas, y este aspecto, actualmente posee importantes falencias que requieren ser analizadas para mejorar el sistema de agendamiento.

En cuanto a la seguridad que sienten los pacientes se sugiere brindar mayor información a los usuarios sobre el perfil profesional de los doctores y personal de apoyo. Esto ayudará a que los pacientes puedan aumentar su confianza en las capacidades profesionales de personal que atiende en Consulta Externa. Respecto a la empatía, se sugiere un plan de capacitación con un profesional en el área de psicología, el cual aporte con importantes pautas sobre cómo entender las necesidades de los usuarios de manera efectiva.

En los elementos tangibles, se recomienda realizar con control permanente de la funcionalidad de los equipos hospitalarios. Es importante que se realice las inversiones correspondientes para la actualización de los equipos y herramientas que son utilizados en los procesos médicos. Para esto, se requiere un trabajo articulado entre los encargados de la parte administrativa del hospital, para que gestione los recursos, de manera que se pueda solventar las necesidades latentes en cuanto a infraestructura y equipos que se van desgastando con el tiempo.

Se recomienda realizar una charla con todo el personal que atiende en Área de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza, para concientizar la importancia que tiene la calidad de atención, porque es una variable que posee una influencia significativa en la satisfacción de los usuarios. Lo que se busca con esto, es que todos los colaboradores que trabajan en esta área puedan siempre tener presente que es necesario incrementar el nivel de calidad atención.

## Referencias bibliográficas

- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Salud Pública.*, 20(5), 629-636. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Borja, S. (01 de Enero de 2017). *Verónica Espinosa: "Hay farmacéuticas que actúan de forma antiética para lograr vender un medicamento al Estado"*. Obtenido de Medio Digital GKCITY: <https://gk.city/2019/01/13/ministra-salud-veronica-espinosa/>
- Briones, O. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
- Camacho, D. (2020). Medición de la cultura de seguridad del paciente en profesionales de salud de atención primaria. *Hacia la Promoción de la Salud*, 25(1), 141-153. doi:10.17151/hpsal.2020.25.1.11
- Castellón, R. (2019). (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Castro, E., & Cadena, G. (2017). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro*, 25(4), 271-280. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
- Caycay, N. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Celis, K., & Farías, C. (2018). Determinación e implementación de indicadores de calidad para mejorar la atención en el área de emergencias de una clínica. (*Tesis de postgrado*). Universidad de Piura, Piura. Obtenido de

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3304/ING\\_593.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3304/ING_593.pdf?sequence=1)

- Coll , F. (28 de Enero de 2021). *Estudio transversal*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Collantes , D., & Clavo, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Revista FACSsalud*, 4(7), 11-22. Obtenido de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
- Córdova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Scielo*, 24(5), 277. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
- Cubas, W. (2019). Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo Centro de Salud de Ambo Huánuco 2019. (*Tesis de Maestría*). Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas\\_ws.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas_ws.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Simposio*, 36(2), 288-295. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Flores, J., & Barbarán, H. (2021). Gestión hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 5(2), 15-29. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.368](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368)
- García, M. (2019). Modelo de gestión hospitalario. *Revista Ciencias Sociales*, 41, 125-133. Obtenido de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1825>
- Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N°2 - Guayaquil, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>

- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimund*, 4(3), 163-173. doi: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Haro, J., Haro, J., Macías, M., López, B., Ayala, M., & Gutiérrez, A. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo de conocimiento*, 3(11), 210-234. Obtenido de file:///C:/Users/Dell/Downloads/790-2221-6-PB.pdf
- Hernández, A. (2017). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 35(1), 1-18. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032017/index.html>
- Hospital Juan Cardona. (17 de Septiembre de 2017). *¿Qué son las consultas externas?* Obtenido de Riberasalud: <http://www.hospitaljuancardona.es/blog/qu%C3%A9-son-las-consultas-externas>
- Infante, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139. doi:<http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher*, 5(6), 4-23. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- La Torre, A., Oyala, A., & Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 2-10. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>
- Lezcano, L., & Cardona, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones deL SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Revista*

- Archivos de Medicina*, 14(4), 1-9. Obtenido de <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
- Llinás, A. (2019). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Salud Uninorte*, 26(1), 143-154. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
- López, A., & López, X. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(3), 383-398. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401>
- Matute, B., & Murilli, D. (2021). La gestión por procesos en instituciones sanitarias. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/html/>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2), 117-124. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Milla, S. (2021). Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, Abril-Mayo, 2021. (*Tesis de Maestría*). Universidad Norbet Wiener, Lima. Obtenido de [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4982/T061\\_42237948\\_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4982/T061_42237948_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud Pública. (03 de Febrero de 2018). *insituciones.msp.gob.ec*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: [http://instituciones.msp.gob.ec/Rendicion\\_de\\_cuentas\\_2017/Rendicion\\_de\\_cuentas\\_Z8.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/Rendicion_de_cuentas_2017/Rendicion_de_cuentas_Z8.pdf)
- Mora, M. (2017). Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima}. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14421>

- Mutre, K., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IEES de Milagro-Ecuador. *Revista de Ciencias de Salud Mas Vita*, 2(2), 31- 40. Obtenido de <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>
- OMS. (13 de Septiembre de 2019). *Seguridad del paciente*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- OMS. (11 de Abril de 2021). *Organización Mundial de Salud*. Obtenido de Atención Primaria de Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- OPS;OMS. (17 de Septiembre de 2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. Obtenido de Paho: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABblica,-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
- Paredes, C. (2020). Calidad y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 1-14. Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Peralta, A. (2017). Satisfacción percibida por los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. (*Tesis de Maestría*). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato.
- Piripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada, 2016-2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Revista UNIR. (17 de Mayo de 2021). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Obtenido de Unir(La Universidad en Internet): <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

- Rocco, C., & Garrido, A. (2017). Seguridad del paciente y cultura de seguridad. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(5), 785-795. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>
- Rodríguez, M., & Grande, M. (2016). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. *Revista Espacio*, 2-35. Obtenido de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)
- Rus, E. (27 de Enero de 2021). *Investigación de campo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Rus, E. (23 de Enero de 2021). *Investigación documental*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Seguro Social de Salud. (2018). *Gerencia General de prestaciones de salud. Proyecto de directiva*. Lima: EsSalud.
- Sisalema, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., & Serrano, H. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Szwako, A., & Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013. *Revista Salud Pública*, 7(2), 26-30. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
- Tapanes, W., Erraste, M., Arana, R., Rodríguez, I., Román, J., & Santana, I. (2019). Control de la Calidad en la Salud Pública. Reseña histórica. *Revista Médica Electrónica*, 41(3), 809-813. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v41n3/1684-1824-rme-41-03-809.pdf>
- Terán, N., González, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Ciencia Latina*, 5(1), 1185-1197.

Obtenido de file:///C:/Users/Dell/Downloads/320-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1158-2-10-20210309.pdf

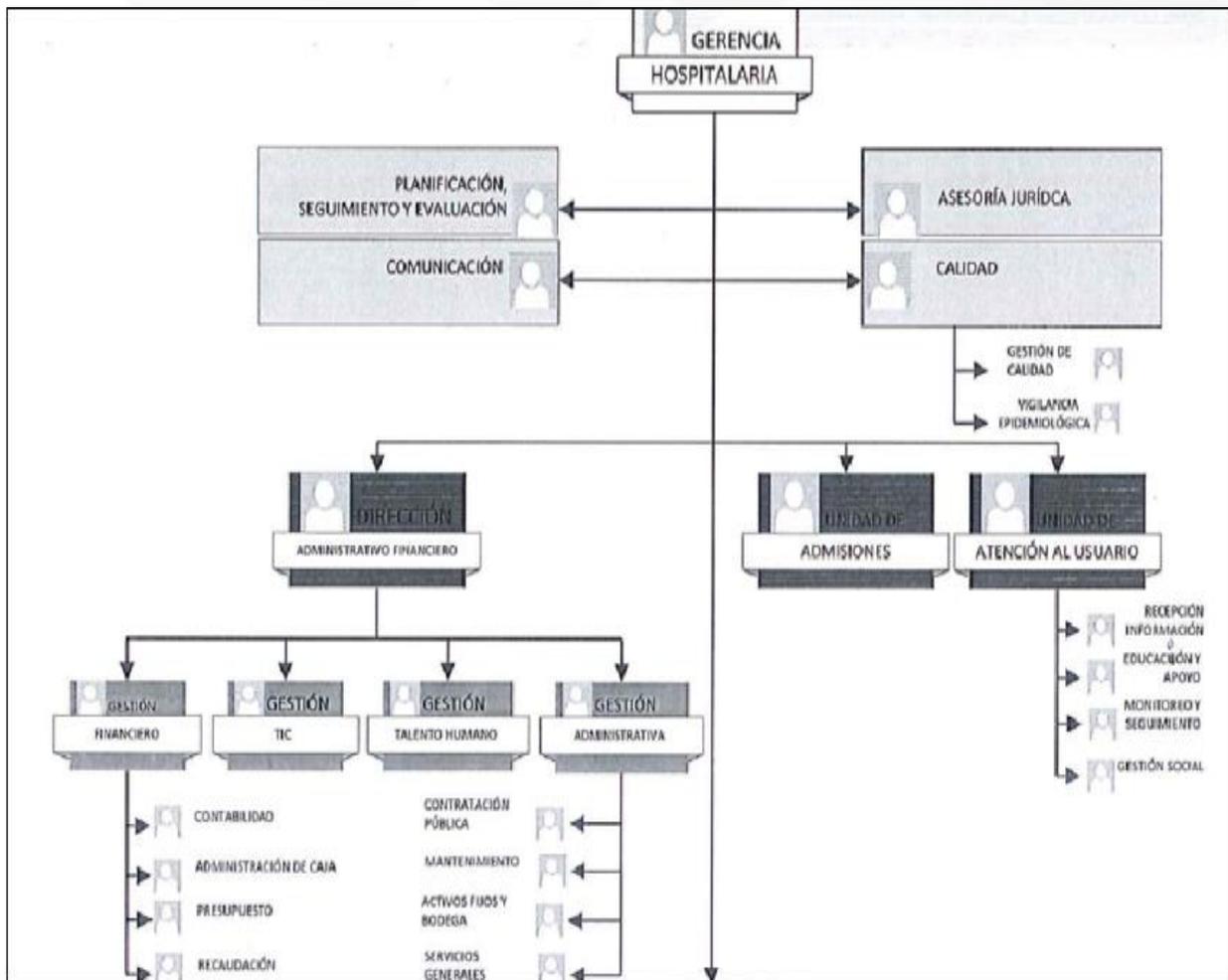
Universidad Internacional de Valencia. (26 de Febrero de 2021). *¿Qué es un estudio observacional?* Obtenido de Campus Virtual: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-un-estudio-observacional>

Vargas, J., Trujillo, C., & Vallecillo, E. (2017). Calidad de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el cuarto trimestre, 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3671/1/Articulo%20Cientifico-Carolina.pdf>

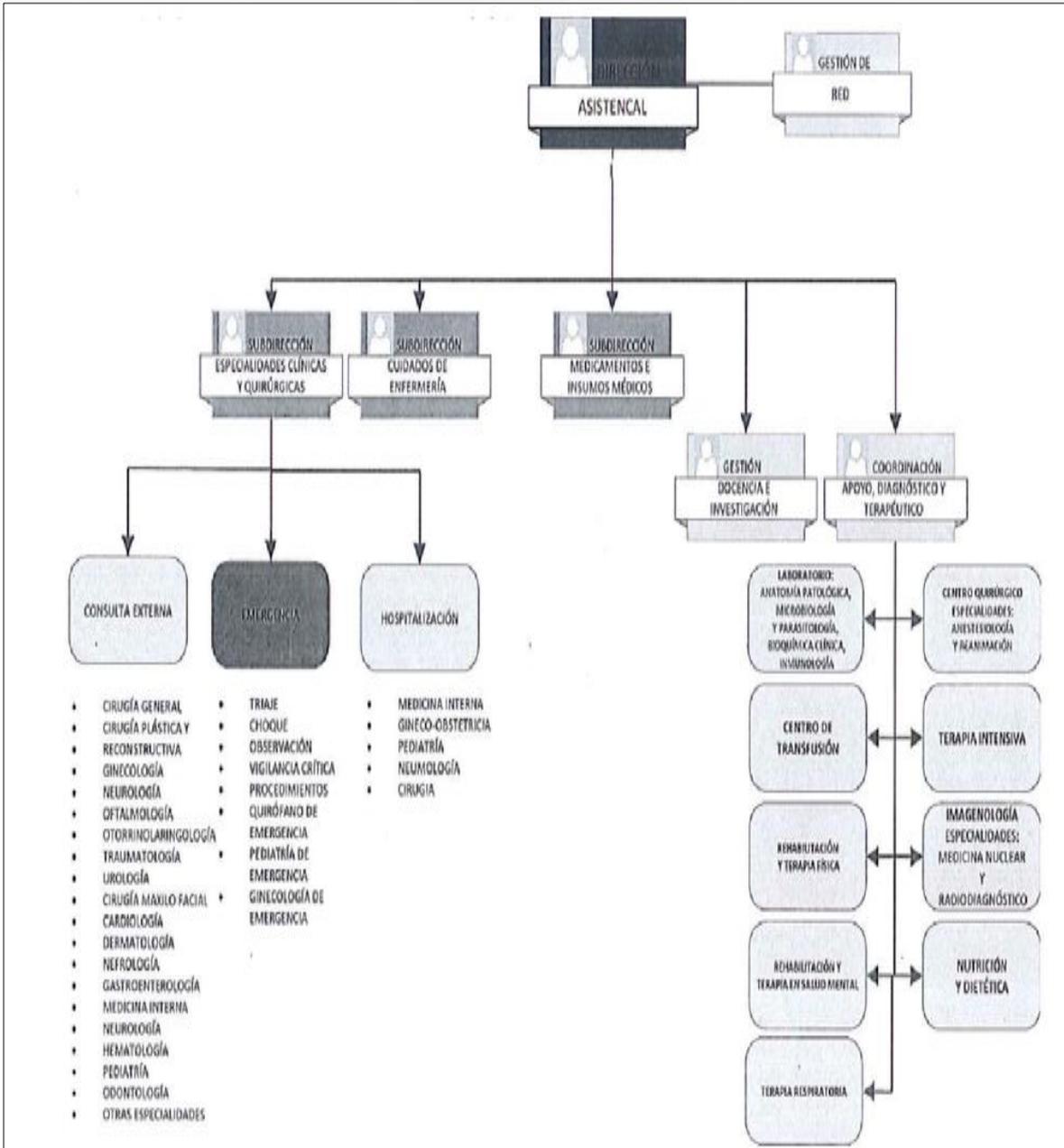
Yépez, M., & Ricaurte, M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(2), 97-110. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

# Anexos

## Anexo A. Organigrama



Organigrama estructural HGMI



**Organigrama estructural HGMI**

## **Anexo B. Formato de Encuesta**

### **¿En qué rango de edad se encuentra?**

18 – 25 años

26 – 35 años

36 – 45 años

46 – 55 años

56 años en adelante

### **¿Cuál es su género?**

Masculino

Femenino

### **¿En qué zona geográfica vive?**

Urbano

Urbano marginal

Rural

### **¿Cuál es su estado civil?**

Soltero (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Viudo (a)

Unión Libre

### **¿Cuál es su nivel de instrucción académica?**

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

Quinto nivel

**En Consulta Externa, cuando prometen atender en determinado tiempo a los usuarios, lo cumplen.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Cuando los usuarios tienen un problema, el personal de Consulta Externa muestra un interés sincero para resolverlo.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Cuando un usuario acude por primera vez a Consulta Externa es atendido con excelencia.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa atiende a sus usuarios de manera oportuna.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Las historias clínicas y demás registros en Consulta Externa se encuentran libre de errores**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en acuerdo

**Se mantiene informado a los usuarios sobre los procesos médicos en Consulta Externa**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa atiende de manera rápida a los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería muestran disposición para ayudar a los usuarios de Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa siempre está disponible para atender a los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El comportamiento del personal de Consulta Externa infunde confianza en los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Se mantiene informados a los usuarios sobre los procesos médicos en Consulta Externa**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa atiende de manera rápida a los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería muestran disposición para ayudar a los usuarios de Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa siempre está disponible para atender a los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El comportamiento del personal de Consulta Externa infunde confianza en los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Los usuarios sienten seguridad en la capacidad profesional del personal de Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta externa es cortés con los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Los servidores públicos de Consulta Externa están capacitados para responder las preguntas médicas que realizan los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**En Consulta Externa, los usuarios reciben atención individualizada.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa comprende las necesidades de los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa vela por los intereses de los usuarios.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**En Consulta Externa se atiende 10 o más horas diarias.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Los servidores públicos de Consulta Externa responden con paciencia y cortesía a las dudas que tienen los usuarios**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**En Consulta Externa, los equipos médicos tienen un aspecto moderno.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Las instalaciones físicas en Consulta Externa poseen adecuada iluminación y ventilación.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**El personal de Consulta Externa se encuentra vestido de manera pulcra.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Las herramientas y materiales que se usan en Consulta Externa se encuentran en perfecto estado.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**En general, estoy satisfecho con el servicio que ofrece Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Me gustaría seguir acudiendo para ser atendido en Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Estoy satisfecho con la calidad de atención que recibo en Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Estoy conforme con la capacidad profesional del personal de Consulta externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Estoy dispuesto a recomendar el servicio que he recibido en Consulta Externa.**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

### Anexo 3. Consentimiento Informado

#### Modelo de Consentimiento Informado

Estimado Participante:

Yo \_\_\_\_\_ usuario (a) de los servicios médicos del \_\_\_\_\_, he sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

En base a lo expuesto acepto voluntariamente a participar en la investigación denominada **“Calidad de Atención y Satisfacción en Usuarios de Consulta Externa en Hospital General Martín Icaza 2021”**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma del participante

LCDO. Luis Álvarez Izquierdo  
**Investigador**

**Anexo A.** Validación del instrumento

**ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**Tema:** Calidad de atención y satisfacción en usuarios de Consulta Externa Hospital General Martín Icaza 2021.

**Instrucciones.** Cada pregunta debe ser analizada y calificada sobre 100, según la rúbrica que consta al final; debe ser analizado en relación de cada objetivo según su validez, confiabilidad y pertinencia.

<b>ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUANTITATIVO</b>				
<b>CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA EN BASE AL MODELO SERVQUAL</b>		<b>VALIDEZ</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>
<b>Aspectos sociodemográficos</b>	<b>¿En qué rango de edad se encuentra?</b> 18 – 25 años 26 – 35 años 36 – 45 años 46 – 55 años 56 años en adelante			
	<b>¿Cuál es su género?</b> Masculino Femenino			
	<b>¿En qué zona geográfica vive?</b> Urbano Urbano marginal Rural			
	<b>¿Cuál es su estado civil?</b> Soltero (a) Casado (a) Divorciado (a) Viudo (a) Unión Libre			
	<b>¿Cuál es su nivel de instrucción académica?</b> Primaria Secundaria Tercer nivel			

	Cuarto nivel Quinto nivel			
<b>Objetivo 1</b> Determinar el tipo de relación entre la fiabilidad - capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.	<b>Dimensión Fiabilidad</b>			
	<b>En Consulta Externa, cuando prometen atender en determinado tiempo a los usuarios, lo cumplen.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>Cuando los usuarios tienen un problema, el personal de Consulta Externa muestra un interés sincero para resolverlo.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>Cuando un usuario acude por primera vez a Consulta Externa es atendido con excelencia.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>El personal de Consulta Externa atiende a sus usuarios de manera oportuna.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>Las historias clínicas y demás registros en Consulta Externa se encuentran libre de errores</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			

	<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>			
	<b>Se mantiene informados a los usuarios sobre los procesos médicos en Consulta Externa</b> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>El personal de Consulta Externa atiende de manera rápida a los usuarios.</b> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>Los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería muestran disposición para ayudar a los usuarios de Consulta Externa.</b> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>El personal de Consulta Externa siempre está disponible para atender a los usuarios.</b> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>OBJETIVO 2</b> Identificar el tipo de relación entre seguridad – empatía y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Jacza	<b>Dimensión Seguridad</b>			
	<b>El comportamiento del personal de Consulta Externa infunde confianza en los usuarios.</b> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	<b>Los usuarios sienten seguridad en la capacidad profesional del personal de Consulta Externa.</b> Totalmente de acuerdo			

De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>El personal de Consulta externa es cortes con los usuarios.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>Los servidores públicos de Consulta Externa están capacitados para responder las preguntas médicas que realizan los usuarios.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>Dimensión Empatía</b>			
<b>En Consulta Externa, los usuarios reciben atención individualizada.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>El personal de Consulta Externa comprende las necesidades de los usuarios.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>El personal de Consulta Externa vela por los intereses de los usuarios.</b>  Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
<b>En Consulta Externa se atiende 10 o más horas diarias.</b>			

	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>Los servidores públicos de Consulta Externa responden con paciencia y cortesía a las dudas que tienen los usuarios</b></p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>			
<p><b>OBJETIVO 3</b></p> <p>Establecer el tipo de relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.</p>	<p><b>Dimensión Elementos Tangibles</b></p>			
	<p><b>En Consulta Externa, los equipos médicos tienen un aspecto moderno.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>Las instalaciones físicas en Consulta Externa poseen adecuada iluminación y ventilación.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>El personal de Consulta Externa se encuentra vestido de manera pulcra.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>			

	<p><b>Las herramientas y materiales que se usan en Consulta Externa se encuentran en perfecto estado.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>			
<p><b>OBJETIVO 4</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital General Martín Icaza.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b></p>			
	<p><b>En general, estoy satisfecho con el servicio que ofrece Consulta Externa.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>Me gustaría seguir acudiendo para ser atendido en Consulta Externa.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>Estoy satisfecho con la calidad de atención que recibo en Consulta Externa.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>Estoy conforme con la capacidad profesional del personal de Consulta externa.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>			
	<p><b>Estoy dispuesto a recomendar el servicio que he recibido en Consulta Externa.</b></p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>			



**RUBRICA DE CONFIABILIDAD**

APROBADO	100 - 80	MUY CONFIABLE
LEVES CAMBIOS	79 - 50	CONFIABLE
CAMBIAR ITEM	49 - 0	POCO CONFIABLE

**RESULTADOS**

Validez = 97,23

Pertinencia = 96,13

Coherencia = 95,09

Total = 96,15

**DATOS DE EVALUADOR EXPERTO**

NOMBRE: José Adalberto Mován Calderón

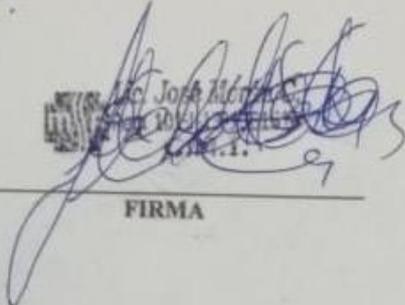
TITULO ACADEMICO: Magister en Gerencia en Servicios de la Salud

TRABAJO: Centro Materno Infantil Enrique Ponce Luján.

CI: 170760644-1

R. PROF. COD: 1028-2019-2101792.

TELF. 0989 644507.

  
FIRMA

**UNEMI**  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador