



Instituto de  
Posgrado

i

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**INSTITUTO DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**

**MENCION EN ENFERMERÍA FAMILIAR Y COMUNITARIA**

“TITULO”

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA  
DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IEES OTAVALO, 2021”**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título Magister en Salud Pública con  
Mención en Enfermería Familiar y Comunitaria**

DIRECTORA:

Mph. SONIA DAYANARA REVELO VILLAREAL

ASESORA:

Msc. MARITZA MARISOL ÁLVAREZ MORENO

AUTORA:

LCDA. VIVIANA MARIBEL VACA PERUGACHI

IBARRA - ECUADOR

2021



Instituto de  
Posgrado

ii

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios porque gracias a él mis metas se ven cristalizadas, a mis padres, hermanas y esposo por todo su apoyo en los momentos más complicados y siempre estar a mi lado en este transitar, a mi hija por acompañarme siempre en las noches de desvelo y ser la fuerza que me impulsa cada día para lograr mis metas y sueños.

**VIVIANA VACA**



## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud, la vida y la felicidad.

A mis padres quienes con su ejemplo me motivan y me guían, por el camino de la dedicación académica, superación profesional y humanismo.

Al grupo humano del Centro de Especialidades IEES Otavalo que me permitieron desarrollar los conocimientos adquiridos en esta nueva etapa de formación.

A la universidad y a mis profesores por ayudarme a adquirir de la forma más idónea el conocimiento científico, y agradecimiento especial a mi tutora, por su tiempo y dedicación en esta experiencia de vida.

**Viviana Vaca**



Instituto de  
Posgrado

iv

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003879358		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	VACA PERUGACHI VIVIANA MARIBEL		
<b>DIRECCIÓN:</b>	OTAVALO, CIUDELA LOS LAGOS 2, CALLE SAN PABLO Y PURUHANTA		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:nenitavaca11@gmail.com">nenitavaca11@gmail.com</a> vmvacap@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	0969712096	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0969712096

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS OTAVALO, 2021
<b>AUTOR (ES):</b>	VIVIANA MARIBEL VACA PERUGACHI
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	15 DE NOVIEMBRE DEL 2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	



Instituto de  
Posgrado

v

<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	MAGISTER EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN ENFERMERÍA FAMILIAR Y COMUNITARIA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MpH. REVELO VILLAREAL SONIA DAYANARA / Mcs. ÁLVAREZ MORENO MARITZA MARISOL

## 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 10 días del mes de noviembre de 2021

**EL AUTOR:**

(Firma).....

Nombre: VIVIANA MARIBEL VACA PERUGACHI



Instituto de  
Posgrado

vi

### C.1 Conformidad con el documento final

Ibarra, 15 de noviembre del 2021

Dra.

Lucia Yépez

**Directora del Instituto de posgrado**

**UTN.**

**ASUNTO:** Conformidad con el

documento

Señora Directora:

Nos permitimos informar a usted que revisado el Trabajo final de Grado “Satisfacción del usuario con la atención en Consulta Externa del Centro de Especialidades IEES Otavalo, 2021.”, del/de la Maestrante Viviana Maribel Vaca Perugachi, de la Maestría del Programa de Maestría en Salud Pública mención Enfermería Familiar y Comunitaria, certificamos que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Firma</b>
<b>Tutor/a</b>	Mph. Sonia Dayanara Revelo Vilareal	
<b>Asesor/a</b>	Msc. Maritza Marisol Álvarez Moreno	



## Índice

### Contenido

C.1 Conformidad con el documento final.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas .....	11
Índice de figuras.....	12
Resumen.....	13
“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS OTAVALO, 2021” .....	13
Abstract .....	15
CAPITULO I.....	16
1.1 Problema de investigación. - .....	16
1.2. Pregunta Significativa .....	19
1.2.1. Preguntas directrices .....	19
1.3 ANTECEDENTES.....	19
1.4. OBJETIVOS .....	23
1.4.1. Objetivo General .....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	24



1.5. JUSTIFICACIÓN .....	24
CAPITULO II .....	39
2. 1. Marco teórico .....	39
2.1. 1. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016.....	41
2.1.2. “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras .....	41
2.1.3.....	42
2.1.4. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.....	43
2.1.5. Percepción de las madres primigestas que acuden a Centro Obstétrico del Hospital San Luis de Otavalo, sobre la atención del parto culturalmente adecuado, octubre-enero 2016.....	44
2.2. Marco Conceptual .....	44
2.2.1. Calidad de Atención.....	44
2.2.2. Dimensiones de Calidad.....	45
2.2.3. Evaluación de la calidad.....	46
2.2.4. Teorías de la satisfacción .....	47
2.2.5. Medición de la Satisfacción .....	49



2.2.6. Dimensiones de la satisfacción .....	50
2.3. Marco Legal .....	51
2.3.1 Constitución .....	51
2.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir .....	52
2.3.3. Ley Orgánica de Salud.....	52
CAPITULO III.....	67
3. Marco metodológico .....	67
3.1 Contexto: Descripción del área geográfica donde se desarrolló el proyecto .	67
3.2 Enfoque y tipo de Investigación.....	69
3.4 Variables (Operacionalización de Variables).....	70
3.4 Población.....	70
3.4.1 Muestra.....	70
3.4.2. Tipo de muestreo.....	70
3.4.3. Criterios de Inclusión.....	73
3.4.4. Criterios de Exclusión.....	73
3.5 Procedimientos.....	74
3.5.1. Recolección de datos y marco administrativo.....	74
3.6. Análisis e interpretación de resultados.....	76
3.6.1 Presentación de resultados: .....	78
CAPITULO IV.....	89



4.1. Resultados y discusión .....	89
CAPITULO V .....	126
5.1. Conclusiones .....	126
5.2. Recomendaciones.....	127
Apéndices.....	133
Referencias.....	164



### Índice de Tablas

**Tabla 1:** Características Sociodemográficas.....107



### Índice de figuras

Gráfico 1: Percepción de nivel de satisfacción sobre Fiabilidad .....	111
Gráfico 2: Percepción de nivel de satisfacción sobre Capacidad de respuesta.....	64
Gráfico 3: Percepción de nivel de satisfacción sobre Seguridad .....	112
Gráfico 4: Percepción de nivel de satisfacción sobre Empatía.....	114
Gráfico 5: Percepción de nivel de satisfacción sobre Aspectos Tangibles.....	116
Gráfico 6: Satisfaccion Global .....	118
Gráfico 7: Insatisfaccion- Aspectos de mejora.....	120



**Resumen**

**Comentado [SR1]:** Favor hacer el resumen acorde a las normas APA, 250 palabras

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA  
DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IEES OTAVALO, 2021”**

Viviana Maribel Vaca Perugachi

El proyecto investigativo estuvo orientado a evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en consulta externa del Centro de Especialidades IEES Otavalo, la metodología aplicada tiene un enfoque Cuantitativo, es de tipo descriptivo y de corte transversal, la población de estudio se obtuvo mediante el cálculo de muestra, aplicada a 140 usuarios. En los resultados nos muestra que la satisfacción en referencia a los datos de mejora tiene un buen servicio de salud y que no hay nada por mejorar en cuanto a la atención recibida de consulta externa en su mayor porcentaje. Existe un mínimo porcentaje podemos observar que Estadística tiene inconvenientes al momento de ingresar a la institución al pasar por grandes filas de espera para actualizar datos, así como también existen inconvenientes al tomar citas médicas y los cambios de horario de las citas por el Call Center, se observa que existen quejas en el trato por la falta de amabilidad por parte de dos profesionales médicos de consulta externa por tener que pasar por dos carpas para la toma de signos vitales, mientras que Farmacia no posee los insumos ni los medicamentos de stock necesarios como (insulina, metformina, losartan ).

Palabras Claves: Usuario, Satisfacción, Consulta Externa



**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en consulta externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo en el periodo Enero-Marzo 2021.

**Metodología:** Estudio descriptivo, transversal y observacional. Se encuestó a 140 usuarios o acompañantes que cumplieron los criterios de inclusión que acudieron a consulta externa del CEO-IESS durante el periodo de estudio. Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada que considera satisfecho al obtener valores positivos de la diferencia numérica entre las percepciones y las expectativas, e insatisfecho si se obtuvo valores negativos. El nivel de satisfacción global aceptable fue considerado para un valor  $>60\%$ .

**Resultados:** Dentro de las dimensiones evaluadas por la encuesta SERVQUAL, se encontró mayor porcentaje de satisfacción en las dimensiones de Seguridad y Empatía (90%), seguido de Aspectos Tangibles (89.5%), Fiabilidad (77.8%), Capacidad de Respuesta (70.7%). La percepción de satisfacción global sobre la calidad de atención de los usuarios externos fue de 83.6% y la insatisfacción global fue de 16.4%.

**Conclusiones:** La satisfacción global de los usuarios externos, esta es del 83.6%. Esto nos indica aceptable de la calidad de atención del CEO-IESS.

**Palabras clave:** satisfacción, usuario externo, consulta externa.



## Abstract

### "USER SATISFACTION WITH THE ATTENTION IN EXTERNAL CONSULTATION OF THE IEISS OTAVALO SPECIALTY CENTER, 2021"

Viviana Maribel Vaca Perugachi

The research project was aimed at evaluating the satisfaction of external users with the care received in the outpatient clinic of the IEISS Otavalo Specialties Center, the applied methodology has a Quantitative approach, is descriptive and cross-sectional, the study population was obtained by means of the sample calculation, applied to 140 users. In the results, it shows us that satisfaction in reference to the improvement data has a good health service and that there is nothing to improve in terms of the care received from external consultation in its highest percentage. There is a minimum percentage we can see that Statistics has problems when entering the institution when going through large waiting lines to update data, as well as there are problems when taking medical appointments and changes in the schedule of appointments by the Call Center, It is observed that there are complaints in the treatment due to the lack of kindness on the part of two medical professionals of external consultation for having to go through two tents to take vital signs, while the Pharmacy does not have the supplies or the necessary stock medications such as (insulin, metformin, losartan)

Keywords: User, Satisfaction, External Consultation

**Objective:** To evaluate the satisfaction of external users with the care received in an outpatient consultation at the IEISS Otavalo Specialty Center in the period January-March 2021.



**Methodology:** Descriptive, cross-sectional and observational study. 140 users or companions who met the inclusion criteria who attended the CEO – IESS outpatient consultation during the study period were surveyed. The modified SERVQUAL survey was applied which considers satisfied when obtaining positive values of the numerical difference between perceptions and expectations, and dissatisfied if negative values were obtained. The acceptable global level of satisfaction was considered for a value  $> 60\%$ .

**Results:** Within the dimensions evaluated by the SERVQUAL survey, a higher percentage of satisfaction was found in the dimensions of Safety and Empathy (90%), followed by Tangible Aspects (89.5%), Reliability (77.8%), Responsiveness (70.7 %). The perception of global satisfaction on the quality of care of external users was 83.6% and global dissatisfaction was 16.4%.

**Conclusions:** The global satisfaction of external users, this is 83.6%. This indicates an acceptable quality of attention from the CEO – IESS.

**Keywords:** quality, satisfaction, external user, external consultation.

## CAPITULO I

### 1.1 Problema de investigación. -



La calidad de servicio a nivel salud ha ido tomando importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea a nivel local como internacional. En Ecuador, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, considerándolo como un derecho obligatorio que tiene que tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención, la satisfacción de los usuarios.

La confianza de los usuarios se deteriora en relación al acceso a los servicios de salud; frente a esta situación, en el Ecuador a raíz de los cambios desde el año 2013 donde se incorpora un nuevo modelo de gestión basado en redes integrales de atención sanitaria, existe la preocupación por conocer la calidad de atención desde el prestador (institución y trabajadores) y en qué aspectos los usuarios perciben bajos niveles de satisfacción en la consulta externa.

Por lo tanto se mide la insatisfacción de los usuarios, ya que son ellos quienes nos pueden ayudar a calificar la forma como están recibiendo el servicio de salud, es decir cómo les están ofertando el servicio de salud. Para lo cual se fundamenta en la satisfacción y la calidad percibida comparando expectativas y percepciones en el proceso. La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social dificulta el análisis de la satisfacción del usuario. (Lobo, 2016).

Se analizado estudios anteriores a nivel Internacional como México y a nivel Nacional como en Quito, Guasmo, Sangolquí y Otavalo, donde se hace una comparación y se pudo encontrar que existe una realidad muy parecida con respecto a las Unidades de Salud pertenecientes



al sector público; puesto, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de calidad, muchos de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos.

Por lo que durante mi estadía en el área de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo, se presentó la duda acerca de la satisfacción que tienen los usuarios luego de y recibir la atención que está brindando la Unidad de Salud; razón por la cual se tomó en cuenta este tema para ser investigado. Así como también se ha observado gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución, las largas filas de espera para ser atendidos en estadística; no obstante, esto ocurre porque muchas personas asisten a sus citas médicas, lo que provoca aglomeración en la sala de espera y por ende mal estar, generando ser entes propensos al contagio del covid-19.

Otras de las características que se ha podido revisar en estudios realizados respecto a la atención es la demanda insatisfecha así como el tiempo de espera entre el momento del agendamiento y el de atención, inadecuado trato de cierto personal médico y de enfermería a los usuarios, en cuanto a relaciones personales y cumplimiento de normas con respecto a turnos. Falta de medicamentos básicos por tratamientos hipertensivos y diabéticos, mala organización del sistema Call Center y estadística, situaciones que posiblemente se confirmen con la investigación realizada.

Ante estos problemas es importante la necesidad de realizar una investigación sobre la situación actual de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en



esta institución, ya que, en caso de prestar un mal servicio e inadecuada atención, se tiene como resultados usuarios insatisfechos.

## **1.2. Pregunta Significativa**

¿Los usuarios del centro de Especialidades IESS Otavalo se encuentran satisfechos de la atención realizada por el personal de salud que labora en Consulta Externa en el periodo 2021?

### **1.2.1. Preguntas directrices**

- a) ¿Cómo caracterizar socio demográficamente al grupo de estudio para realizar la investigación?
- b) ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios/as con respecto a la atención del Servicio de Consulta externa?
- c) ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en Consulta Externa?
- d) ¿Qué estrategias se utilizarán para mejorar la satisfacción de los usuarios y por ende la calidad de atención?

## **1.3 ANTECEDENTES**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad que se basa en principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, y eficacia. Se encarga de aplicar



un sistema de salud obligatorio que forma parte del sistema nacional de salud. En este contexto el Centro de Especialidades IESS Otavalo es una unidad médica Tipología I-II, que dentro de su cartera de servicios cuenta con las especialidades médicas de: ginecología, pediatría, medicina interna, cardiología, traumatología, medicina ocupacional, medicina general en horario de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, con el apoyo de otros servicios de apoyo diagnóstico y administrativo como son: laboratorio, imagenología, rehabilitación, farmacia y estadística y al ser Otavalo el segundo cantón con mayor población de la provincia de Imbabura, cuenta con aproximadamente 14000 afiliados asignados para la atención de salud, a lo que se suman pacientes que son referidos de unidades de primer nivel de cantones aledaños como Antonio Ante y Cotacachi, así como aquellos que proceden de la zona norte de la provincia de Pichincha, específicamente de las ciudades de Tabacundo y Cayambe.

La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social dificulta el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, el análisis de este constructo es importante para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios. (Lobo, 2016)

Siendo su objetivo principal la mejora continua de la calidad de los recursos humanos, técnicos y administrativos, mediante el desarrollo de una cultura sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios tanto externos como internos (Zarate López , 2017).



La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta: Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. (Zavaleta Correa, 2018).

En consecuencia, se puede definir a la satisfacción como la respuesta evaluativa que el usuario da a un servicio y que implica elementos de carácter conceptual, afectivo y cognitivo propios de cada individuo, relacionados con la comparación entre un objetivo a alcanzarse y el resultado obtenido. Es un concepto complejo y multidisciplinario y depende de las múltiples experiencias que el evaluado tenga con los componentes tangibles e intangibles del servicio. La satisfacción, como tal es considerada un aspecto infaltable dentro de la evaluación de la calidad del servicio. En el ámbito de los servicios de salud, el nivel de satisfacción que los usuarios manifiestan



ante un servicio, a más de ser un predictor de la calidad de las prestaciones, es una herramienta válida para la evaluación y re orientación de estrategias de servicio (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Con formato: No revisar la ortografía ni la gramática

Con estos antecedentes se analiza trabajos investigativos de relevancia que se han realizado en nuestro país y a nivel internacional para que fundamenten mi investigación:

Estudio realizado en los usuarios del Hospital playas, se obtuvo como resultados en cuanto a la satisfacción de los usuarios una calificación “inadecuada” en indicadores como: atención recibida, comodidades y los tiempos de espera y atención sin embargo hubo una percepción “adecuada” respecto del equipamiento de la consulta externa. (Macías Jimenez, 2016).

Estudio realizado en los usuarios del Hospital General de Milagro, realizado en el 2018, dando como resultado que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. (Maaggy Vera , Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2018).

Estudio realizado en Trujillo Perú, se observa que dentro de las dimensiones evaluadas por la encuesta SERVQUAL, se encontró mayor porcentaje de satisfacción en la dimensión Seguridad (60.3%), seguido de Empatía (56.4%), Fiabilidad (51.7%), Capacidad de Respuesta (47.0%) y Aspectos Tangibles (40.0%). La percepción de satisfacción global sobre la calidad de atención de los usuarios externos fue de 51.4% y la insatisfacción global fue de 48.6 %.(Terrones García , 2017).



Estudio realizado en Colombia, los resultados indican la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%. La evaluación de percepción dio rangos de satisfacción. Se observó 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimación a las siguientes variables: el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. El 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios.(Martinez Duque , 2016 ).

Todos los servicios de salud del País tienen que llegar a la excelencia y a la calidad, y para llegar a eso se tiene siempre que hacer evaluaciones y medición de la calidad de la atención que reciben los pacientes.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**



- Evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en consulta externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

#### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar la población de estudio según las variables sociodemográficas.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.
- Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención otorgada por el Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.
- Presentar una propuesta para fortalecer la calidad de atención en Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

### 1.5. JUSTIFICACIÓN

El interés por conocer la satisfacción de la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden al Centro de Especialidades IESS Otavalo, nace de los ámbitos legales que rigen a las instancias de salud del Estado.



manifestados en la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea del Ecuador, 2008), (Arts.: 32, 358, 359, 360, 361), en la Ley Orgánica de Salud (9), (Arts.: 4 y 6) y Plan Nacional del Buen Vivir , específicamente en el objetivo 3 (políticas 3.1 a 3.5), en donde se define a la salud como un derecho inalienable, intransferible e irrenunciable de todos los ecuatorianos/as y establece al Estado como el responsable, a través del Sistema Nacional de Salud y del Ministerio de Salud Pública, de garantizar el cumplimiento de este derecho, brindando a través de las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública, una atención de calidad, eficaz y eficiente, con calidez, integral e integrada, gratuita, igualitaria, oportuna, continua, intercultural, no discriminativa, con enfoque generacional y de género.

Además, dentro del Sistema y Modelos de Salud se habla de un nuevo proceso denominado atención al usuario (personas de chaleco rojo), donde para medir la calidad de atención debe estar inmerso el criterio del usuario. Por lo que en los últimos años se produce un cambio importante en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es que el resultado de la atención en salud se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención que recibe, medida en términos de satisfacción. Tanto la evaluación como la monitorización se llevan a cabo a través de indicadores, que “Son variables o relaciones entre variables que ayudan a caracterizar una situación o a medir los cambios presentados en ella después de una actividad”. Los programas y proyectos desarrollados por el Ministerio de Salud en torno al mejoramiento de la calidad del servicio de salud en Colombia deben traducirse en estrategias para que el sistema de salud este cada vez más cercano al objetivo propuesto, bajo esta lógica, los



indicadores de seguimiento de la calidad deben ser parámetros que permitan evaluar dichas estrategias en cuanto al grado de cumplimiento respecto del objetivo. (Cala Delgadillo , Indicadores de Salud en Colombia a partir del 2016, 2019).

Debido a los artículos citados anteriormente, nace la importancia de realizar este proyecto; ya que, aportará a mejorar la calidad de atención a los usuarios del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

El contenido de esta investigación servirá de mucha ayuda para la realización de otros proyectos; puesto que, se podrá obtener información primaria relacionada a la satisfacción del usuario con respecto al servicio de Consulta Externa. Este tema debe de ser analizado desde el punto de vista de quien recibe la atención; debido a que la insatisfacción de los usuarios es un problema que se presenta a menudo dentro de las instituciones orientadas a la salud; por ello, es importante que investigaciones similares se sigan desarrollando; de esta forma se conocerán los problemas que prevalecen en las organizaciones públicas y privadas de salud, lo que permitirá corregir falencias, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio.

El estudio permitirá conocer el nivel de satisfacción que tienen y cuáles son las causas que originan que un usuario refleje insatisfacción con respecto al servicio de atención recibida, esto permitirá obtener información relevante para mejorar y brindar un servicio de atención adecuado y diferenciado para así lograr la satisfacción del usuario y de su familia. La lectura de fuentes bibliográficas amplía los conocimientos de lo que sucede en otros países, lo cual se complementa



con lo aprendido en la Maestría en Salud Pública – Mención en Enfermería Familiar y Comunitaria de la Universidad Técnica del Norte; además, se cumple con el objetivo tres del Plan Nacional del Buen Vivir que es el mejorar la calidad de vida de la población (Paredes Molina , 2017-2021).

## CAPITULO I

### **1.1 Problema de investigación.**

La calidad de servicio a nivel salud ha ido tomando importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea a nivel local como internacional. En Ecuador, uno de los principios retores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, considerándolo como un



derecho obligatorio que tiene que tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención, la satisfacción de los usuarios.

La confianza de los usuarios se deteriora en relación al acceso a los servicios de salud; frente a esta situación, en el Ecuador a raíz de los cambios desde el año 2013 donde se incorpora un nuevo modelo de gestión basado en redes integrales de atención sanitaria, existe la preocupación por conocer la calidad de atención desde el prestador (institución y trabajadores) y en qué aspectos los usuarios perciben bajos niveles de satisfacción en la consulta externa.

Por lo tanto, se mide la insatisfacción de los usuarios, ya que son ellos quienes nos pueden ayudar a calificar la forma como están recibiendo el servicio de salud, es decir cómo les están ofertando el servicio de salud. Para lo cual se fundamenta en la satisfacción y la calidad percibida comparando expectativas y percepciones en el proceso. La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social dificulta el análisis de la satisfacción del usuario. (Lobo, 2016).

Se analizaron estudios anteriores a nivel Internacional como México y a nivel Nacional como en Quito, Guasmo, Sangolquí y Otavalo, donde se hace una comparación y se pudo encontrar que existe una realidad muy parecida con respecto a las Unidades de Salud pertenecientes al sector público; puesto, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de



~~calidad, muchos de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos.~~

~~Por lo que durante mi estadía en el área de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo, se presentó la duda acerca de la satisfacción que tienen los usuarios luego de y recibir la atención que está brindando la Unidad de Salud; razón por la cual se tomó en cuenta este tema para ser investigado. Así como también se ha observado gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución, las largas filas de espera para ser atendidos en estadística; no obstante, esto ocurre porque muchas personas asisten a sus citas médicas, lo que provoca aglomeración en la sala de espera y por ende mal estar, generando ser entes propensos al contagio del covid 19.~~

~~Otras de las características que se ha podido revisar en estudios realizados respecto a la atención es la demanda insatisfecha, así como el tiempo de espera entre el momento del agendamiento y el de atención, inadecuado trato de cierto personal médico y de enfermería a los usuarios, en cuanto a relaciones personales y cumplimiento de normas con respecto a turnos. Falta de medicamentos básicos por tratamientos hipertensivos y diabéticos, mala organización del sistema Cal Center y estadística, situaciones que posiblemente se confirmen con la investigación realizada.~~

~~Ante estos problemas es importante la necesidad de realizar una investigación sobre la situación actual de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en~~



esta institución, ya que, en caso de prestar un mal servicio e inadecuada atención, se tiene como resultados usuarios insatisfechos.

## 1.2. Pregunta Significativa

¿Los usuarios del centro de Especialidades IESS Otavalo se encuentran satisfechos de la atención realizada por el personal de salud que labora en Consulta Externa en el periodo 2021?

### 1.2.1. Preguntas directrices

- a) ¿Cómo caracterizar socio demográficamente al grupo de estudio para realizar la investigación?
- b) ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios/as con respecto a la atención del Servicio de Consulta externa?
- c) ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en Consulta Externa?
- d) ¿Qué estrategias se utilizarán para mejorar la satisfacción de los usuarios y por ende la calidad de atención?

## 1.3 ANTECEDENTES

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad que se basa en principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, y eficacia. Se encarga de aplicar un sistema de salud obligatorio que forma parte del sistema nacional de salud. En este contexto el Centro de Especialidades IESS Otavalo es una unidad médica Tipología I II, que dentro de su cartera de servicios cuenta con las especialidades médicas de: ginecología, pediatría, medicina



interna, cardiología, traumatología, medicina ocupacional, medicina general en horario de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, con el apoyo de otros servicios de apoyo diagnóstico y administrativo como son: laboratorio, imagenología, rehabilitación, farmacia y estadística y al ser Otavalo el segundo cantón con mayor población de la provincia de Imbabura, cuenta con aproximadamente 14000 afiliados asignados para la atención de salud, a lo que se suman pacientes que son referidos de unidades de primer nivel de cantones aledaños como Antonio Ante y Cotacachi, así como aquellos que proceden de la zona norte de la provincia de Pichincha, específicamente de las ciudades de Tabacundo y Cayambe.

La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social dificulta el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, el análisis de este constructo es importante para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios. (Lobo, 2016). Siendo su objetivo principal la mejora continua de la calidad de los recursos humanos, técnicos y administrativos, mediante el desarrollo de una cultura sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios tanto externos como internos (Zarate López, 2017).

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido



necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta: Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas.

La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. (Zavaleta Correa, 2018).

En consecuencia, se puede definir a la satisfacción como la respuesta evaluativa que el usuario da a un servicio y que implica elementos de carácter conceptual, afectivo y cognitivo propios de cada individuo, relacionados con la comparación entre un objetivo a alcanzarse y el resultado obtenido. Es un concepto complejo y multidisciplinario y depende de las múltiples experiencias que el evaluado tenga con los componentes tangibles e intangibles del servicio. La satisfacción, como tal es considerada un aspecto infaltable dentro de la evaluación de la calidad del servicio. En el ámbito de los servicios de salud, el nivel de satisfacción que los usuarios manifiestan ante un servicio, a más de ser un predictor de la calidad de las prestaciones, es una herramienta



válida para la evaluación y re-orientación de estrategias de servicio (Manual de seguridad hospitalaria—usuario 2016).

Con estos antecedentes se analiza trabajos investigativos de relevancia que se han realizado en nuestro país y a nivel internacional para que fundamenten mi investigación:

Estudio realizado en los usuarios del Hospital Playas, se obtuvo como resultados en cuanto a la satisfacción de los usuarios una calificación “inadecuada” en indicadores como: atención recibida, comodidades y los tiempos de espera y atención sin embargo hubo una percepción “adecuada” respecto del equipamiento de la consulta externa. (MACÍAS JIMENEZ, 2016).

Estudio realizado en los usuarios del Hospital General de Milagro, realizado en el 2018, dando como resultado que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. (Maaggy Vera, 2018).

Estudio realizado en Trujillo Perú, se observa que dentro de las dimensiones evaluadas por la encuesta SERVQUAL, se encontró mayor porcentaje de satisfacción en la dimensión Seguridad (60.3%), seguido de Empatía (56.4%), Fiabilidad (51.7%), Capacidad de Respuesta (47.0%) y Aspectos Tangibles (40.0%). La percepción de satisfacción global sobre la calidad de atención de los usuarios externos fue de 51.4% y la insatisfacción global fue de 48.6%. (Terrones García, 2017).



Estudio realizado en Colombia, los resultados indican la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%. La evaluación de percepción dio rangos de satisfacción. Se observó 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimación a las siguientes variables: el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. El 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios. (Martínez Duque, 2016).

Todos los servicios de salud del País tienen que llegar a la excelencia y a la calidad, y para llegar a eso se tiene siempre que hacer evaluaciones y medición de la calidad de la atención que reciben los pacientes.



## **1.4. OBJETIVOS**

### ***1.4.1. Objetivo General***

- ~~Evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en consulta externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.~~

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- ~~Caracterizar la población de estudio según las variables sociodemográficas.~~
- ~~Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.~~
- ~~Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención otorgada por el Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.~~
- ~~Presentar una propuesta para fortalecer la calidad de atención en Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.~~



## 1.5. JUSTIFICACIÓN

—El interés por conocer la satisfacción de la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden al Centro de Especialidades IESS Otavalo, nace de los ámbitos legales que rigen a las instancias de salud del Estado, manifestados en la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea del Ecuador, 2008), (Arts.: 32, 358, 359, 360, 361), en la Ley Orgánica de Salud (9), (Arts.: 4 y 6) y Plan Nacional del Buen Vivir, específicamente en el objetivo 3 (políticas 3.1 a 3.5), en donde se define a la salud como un derecho inalienable, intransferible e irrenunciable de todos los ecuatorianos/as y establece al Estado como el responsable, a través del Sistema Nacional de Salud y del Ministerio de Salud Pública, de garantizar el cumplimiento de este derecho, brindando a través de las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública, una atención de calidad, eficaz y eficiente, con calidez, integral e integrada, gratuita, igualitaria, oportuna, continua, intercultural, no discriminativa, con enfoque generacional y de género.

—Además, dentro del Sistema y Modelos de Salud se habla de un nuevo proceso denominado atención al usuario (personas de chaleco rojo), donde para medir la calidad de atención debe estar inmerso el criterio del usuario. Por lo que en los últimos años se produce un cambio importante en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es que el resultado de la atención en salud se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención que recibe, medida en términos de satisfacción. Tanto la evaluación como la monitorización se llevan a cabo a través de indicadores, que “Son variables o relaciones entre variables que ayudan a caracterizar una situación o a medir los cambios presentados en ella después



de una actividad". Los programas y proyectos desarrollados por el Ministerio de Salud en torno al mejoramiento de la calidad del servicio de salud en Colombia deben traducirse en estrategias para que el sistema de salud este cada vez más cercano al objetivo propuesto, bajo esta lógica, los indicadores de seguimiento de la calidad deben ser parámetros que permitan evaluar dichas estrategias en cuanto al grado de cumplimiento respecto del objetivo. (Cala Delgadillo , 2019).

Debido a los artículos citados anteriormente, nace la importancia de realizar este proyecto; ya que, aportará a mejorar la calidad de atención a los usuarios del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

El contenido de esta investigación servirá de mucha ayuda para la realización de otros proyectos; puesto que, se podrá obtener información primaria relacionada a la satisfacción del usuario con respecto al servicio de Consulta Externa. Este tema debe de ser analizado desde el punto de vista de quien recibe la atención; debido a que la insatisfacción de los usuarios es un problema que se presenta a menudo dentro de las instituciones orientadas a la salud; por ello, es importante que investigaciones similares se sigan desarrollando; de esta forma se conocerán los problemas que prevalecen en las organizaciones públicas y privadas de salud, lo que permitirá corregir falencias, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio.

El estudio permitirá conocer el nivel de satisfacción que tienen y cuáles son las causas que originan que un usuario refleje insatisfacción con respecto al servicio de atención recibida, esto permitirá obtener información relevante para mejorar y brindar un servicio de atención adecuado y diferenciado para así lograr la satisfacción del usuario y de su familia. La lectura de fuentes bibliográficas amplía los conocimientos de lo que sucede en otros países, lo cual se complementa con lo aprendido en la Maestría en Salud Pública – Mención en Enfermería Familiar y Comunitaria



de la Universidad Técnica del Norte; además, se cumple con el objetivo tres del Plan Nacional del Buen Vivir que es el mejorar la calidad de vida de la población (Paredes Molina , 2017-2021).



## CAPITULO II

### 2. 1. Marco teórico

En el Ecuador, el ente regulador de las políticas sanitarias es el Sistema Nacional de Salud, cuya autoridad rectora es el Ministerio de Salud Pública. El accionar del Sistema Nacional de Salud está basado en el Modelo de Atención Integral en Salud– Familiar, Comunitaria e Intercultural (MAIS-FCI), mismo que establece como puerta de acceso a los servicios sanitarios públicos, al primer nivel de atención, mediante la incorporación de las estrategias de atención primaria en salud. Organiza a las instituciones que están dentro del Sistema Nacional de Salud, en niveles de atención según los servicios ofertados por estas, a través de la Red Pública integral de salud (RPIS) e integra a las instituciones de salud privadas al sistema de salud, a través de la red complementaria (Ecuador, Ministerio de Salud Pública del, 2012).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad que se basa en principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, y eficacia. Se encarga de aplicar un sistema de salud obligatorio que forma parte del sistema nacional de salud. En este contexto el Centro de Especialidades IESS Otavalo es una unidad médica Tipología I-II, que dentro de su cartera de servicios cuenta con las especialidades médicas de: ginecología, pediatría, medicina interna, cardiología, traumatología, medicina ocupacional, medicina general en horario de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, con el apoyo de otros servicios de apoyo diagnóstico y administrativo como son: laboratorio, imagenología, rehabilitación, farmacia y estadística y al ser Otavalo el segundo cantón con mayor población de la provincia de Imbabura, cuenta con aproximadamente 14000 afiliados asignados para la atención, a lo que se suman pacientes que son referidos de



unidades de primer nivel de cantones aledaños como Antonio Ante y Cotacachi, así como aquellos que proceden de la zona norte de la provincia de Pichincha, específicamente de las ciudades de Tabacundo y Cayambe, lo cual ha determinado que el Centro de Especialidades Otavalo requiera ampliar la disponibilidad de citas para agendamiento por medio de la contratación de cuatro nuevos profesionales en el transcurso del año 2019, entre los que podemos contar: una pediatra, una ginecóloga, un médico ocupacional y un médico general, generando un incremento en el número de citas ofertadas en el mes de mayo a un total aproximado de 9300 turnos, lo cual ha disminuido el índice de demanda insatisfecha así como el tiempo de espera entre el momento del agendamiento y el de atención. En el año 2020 se realizó la contratación de dos profesionales para el área de Imagenología, RX y Ecografías, por lo que ha incrementado sus servicios, lo que ha provocado una alta demanda de estudios de imagen, induciendo a una extensa lista de espera, con la consiguiente inconformidad de los usuarios.

El concepto de calidad del servicio ha sido ampliamente debatido, sus primeras concepciones se orientaron a definirlo desde criterios medibles y verificables centrados en la oferta, enfoque que se conoce como calidad objetiva. Bajo la necesidad de generar cambios a esta concepción, a partir de los trabajos de Grönroos en 1982 y 1994, se enfatizó en la importancia de la interacción activa entre el comprador y el proveedor, este enfoque introdujo la importancia de la percepción del usuario en la calidad de los servicios. Desde esta perspectiva, la calidad percibida de los servicios hace referencia a las percepciones y consideraciones subjetivas de los usuarios sobre las características objetivas de los servicios.

(Yépez Chamorro , 2018).



2.1. 1. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016

Con formato: Fuente: Sin Negrita

La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. El presente trabajo tiene como objetivo, evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital Santa Rosa de Tenjo. Materiales y métodos: se hizo un estudio multicentrico, observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Se encontró como resultado la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%. La evaluación de percepción dio rangos de satisfacción. Se observó 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimación a las siguientes variables: el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. El 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios. (Rios Caceres, Percepción de la Satisfacción en la atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo , Marzo de 2016., 2016).

2.1.2. "Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras

Con formato: Fuente: Sin Negrita



Este proyecto tiene por objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras. Donde se utilizó pruebas de medias con estadístico t que se comparó con los promedios obtenidos en aspectos de calidad asistencial, información e instalaciones, se suma porcentajes para estos tres aspectos y tiene el promedio, por el contrario para los ítems de Si y No y los de oportunidad de atención se comparó las proporciones el estadístico de prueba en este caso es Chi cuadrado y dice que existen diferencias importantes en la cantidad de personas que dijeron que si en el área de Laboratorio en comparación con los que dijeron que si en el departamento de Imágenes. Trabajo de investigación que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de imágenes como del laboratorio clínico. (Vera Bustos , 2019).

2.1.3. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017

Con formato: Fuente: Sin Negrita, Cursiva

La investigación tiene como objetivo, determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017. Se utilizó la base de datos de la Unidad de Calidad, donde se consideró 241 datos de los pacientes, para conocer la satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar. A través de los servicios a los que más acude la población son cardiología



47.70% y neumología 32.40%, en cuanto a las edades la población en su mayoría son adulto mayor de 60 – 69 años, predominando el sexo femenino 66.80%, y en su mayoría los pacientes son subsiguientes 70.12%, en cuanto al tiempo de espera para su cita programada es de más de dos meses 62.70%, ese tiempo le pareció aceptable 51.47%. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa. Al mismo tiempo les pareció que las instalaciones en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza de baño y limpieza en general son muy buenas. (García Espinoza, Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa, Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa Honduras, Enero a Junio 2017, 2017).

2.1.4. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro

Con formato: Fuente: Sin Negrita

El Objetivo de la investigación nos lleva a evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico. Los resultados nos muestra las siguientes dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. (Maaggy Vera , Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2018).



### 2.1.5. Percepción de las madres primigestas que acuden a Centro Obstétrico del Hospital San

Luis de Otavalo, sobre la atención del parto culturalmente adecuado, octubre-enero 2016

El presente estudio estuvo orientado a determinar la percepción de las madres primigestas sobre el Parto Culturalmente Adecuado en el Servicio de Centro Obstétrico del Hospital. Es un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 240 madres primigestas. La técnica para recopilación de información fue un cuestionario validado. Las principales variables fueron características sociodemográficas, nivel de conocimiento, satisfacción sobre la atención recibida. Para el 80% de la población investigada el mayor grado de satisfacción está relacionado con el acompañamiento familiar durante el parto, la atención del personal 62%, respeto a las creencias 72%, comodidad 68%. Los criterios de menor satisfacción de las usuarias fueron la calidad de la información recibida 46%, la privacidad 40%. Entre las conclusiones más importantes está el mejoramiento de la información de la Institución de salud y la comunicación del personal con las usuarias. (Flores Reinoso, “Percepcion de las madres primigestas que acuden a Centro Obstetrico del Hospital San Luis de Otavalo, sobre la atención del parto culturalmente adecuado ,Octubre-Enero 2016”, 2018).

Con formato: Fuente: Sin Negrita

## 2.2. Marco Conceptual

### 2.2.1. Calidad de Atención

Proporcionar unos servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU). Para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la CSU no basta con medir y mejorar el acceso.



Las políticas dirigidas a la mejora de la calidad deben tener en cuenta las prioridades nacionales existentes en materia de salud para contribuir a dar respuesta a las demandas más urgentes de la población y para garantizar que el programa de mejora de la calidad se ajuste a dichas prioridades. La definición de calidad debe formularse a nivel local, sobre la base de un entendimiento común de los retos y las ambiciones pertinentes. Es preciso reconocer a las partes interesadas en el conjunto del sistema de salud y promover su participación. Llevar a cabo una evaluación de la situación actual de la calidad de los servicios de salud permite determinar las principales carencias que se pueden abordar. Se necesitan intervenciones en todos los niveles del sistema de salud, así como una clarificación de los mecanismos de gobernanza, las estructuras orgánicas y los sistemas de información necesarios para llevar a cabo evaluaciones, obtener información sobre el rendimiento y suministrar informes. (Shamsuzzoha , 2018).

Es importante indicar que la calidad en salud es cumplir con las expectativas del paciente, es procurar lograr mayor satisfacción a sus necesidades, esto conlleva una nueva forma de trabajar donde predomina el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

### 2.2.2. Dimensiones de Calidad

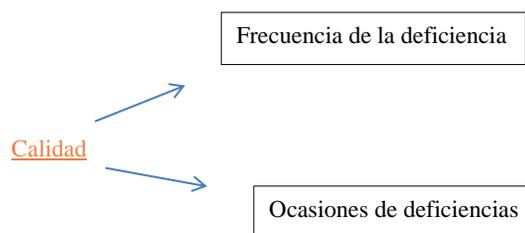
Sobre los procesos o partes de la calidad de servicio, se tiene la propuesta de quienes en 1988, propusieron dimensiones que permiten medirla, posteriormente gracias a otra investigación en cinco empresas de USA establecieron el constructo con cinco dimensiones para medir dicha variable. Para los elementos tangibles, son aquellos que están asociados al servicio brindado, como los equipos, infraestructura instalada y recursos humanos. La fiabilidad, es reconocida como una destreza para hacer la prestación que se ha propuesto de manera fiable y prolija. Afirmaron que la confiabilidad es el área de la estadística que se ocupa del análisis de las fallas o errores que aparecen en los componentes a lo largo del tiempo, este



concepto se aplica en la actualidad en las ciencias sociales, en las industrias, ciencias médicas, entre otros. La capacidad de respuesta consiste en la actitud o disposición que demuestran los trabajadores de la organización al brindarles el servicio en forma rápida y eficiente. La seguridad, implica que se tengan las personas que atienden a los usuarios deben tener los conocimientos necesarios para generar confianza y credibilidad. Se entiende que la empatía, es un proceso mediante el cual se puede atender en forma personalizada a los clientes, es aquí donde se establece una relación afectiva de buen trato y cordialidad, con los usuarios que recurren a solicitar el servicio, tal como lo sostuvieron. (Aliaga Díaz , 2021).

### 2.2.3. Evaluación de la calidad

Algunos autores se centran en evaluar la calidad en dos dimensiones elementales “según los beneficios que aporta (el comportamiento del producto) y según los problemas que crea (la ausencia o deficiencias).” Este autor refiere que la ausencia de deficiencias no se relaciona tan sólo con la falta de defectos, sino según el grado de las mismas, como el índice de errores o la tasa de unidades defectuosas. Su expresión general es:



En cuanto a la frecuencia de deficiencias, el mencionado autor señala que: se presenta en forma de atributos: número de defectos, de errores, de horas invertidas en reprocesados.



Otra de las definiciones clave en esta expresión es las ocasiones de deficiencias que dan como resultados las quejas, las reclamaciones, las devoluciones, entre otras. (Varo, 1994). Para este autor, algunas de estas dimensiones trascienden hacia los clientes externos y constituyen, por consiguiente, una amenaza al momento de pensar en futuras ventas de productos. Otras, por el contrario, solo afectan a los clientes internos y son, fundamentalmente, una fuente de costes de calidad. (Picay Morales , 2020).

#### 2.2.4. Teorías de la satisfacción

Teoría de los dos factores: Fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán insatisfacción si su nivel es suficiente. Por el contrario, los factores de crecimiento generan satisfacción cuando sus niveles son suficientes, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. La satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario con la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. Esto implica una experiencia racional o cognoscitiva, definido en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivadas de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.



Está subordinado a numerosos factores entre los que incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros y de la propia organización de salud. Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención. El cliente evalúa el servicio en forma global y no aspectos parciales de prestación y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. La satisfacción, puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta: Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas.

La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. La satisfacción de los



pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. Que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los 30 31 regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. (Correa Zavaleta, 2018).

### **2.2.5. Medición de la Satisfacción**

En la última década, los modelos de satisfacción del cliente han dejado de considerar a la satisfacción como una variable estática, en cambio se concibe como un proceso con dimensiones en un sistema de interacciones entre la organización y el cliente. Así, señala que el índice de satisfacción del cliente, consiste en medir la calidad de los bienes y servicios en el momento que los individuos consumen el producto. Para (Anderson, et al., 1994) ésta satisfacción global, es un indicador del resultado percibido en el proceso de compra y consumo. En cambio, para estos índices ayudan a modelizar el grado de satisfacción de los clientes, además de identificar las causas de la satisfacción e insatisfacción; por otro lado, ayuda a comprender la situación de la empresa en relación a la competencia y, por otro lado, realiza previsiones a largo plazo y reducciones en el costo de operaciones y mercadológicas. En este contexto, la medición del grado de satisfacción del cliente revela no únicamente el nivel de satisfacción, sino que también proporcionan información respecto a los factores que influyen a esta variable. El interés de su medición se ha ampliado del nivel empresarial a otros sectores como el sector público y sus servicios. Así, se desarrollaron trabajos que incorporan modelos de satisfacción global del cliente e incluyen las dimensiones del constructor y atributos del producto. Así, la medición de la satisfacción del cliente fue abordada en diversos ámbitos. En



el sector no lucrativo se pueden citar algunas. (Quispe Fernandes , Mención de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no lucrativas de Cooperación al Desarrollo , 2016).

### 2.2.6. Dimensiones de la satisfacción

#### 2.2.6.1 Aspectos tangibles.

Se refiere a la apariencia física que el usuario percibe durante la prestación del servicio relacionado al estado y apariencia física de las instalaciones como son los pasillos y la señalización. Los equipos modernos pueden generar confianza de los mismos en los procedimientos que se llevaran a cabo. Otro factor importante es la apariencia del personal de salud, ya que esto ayuda a la confianza que puede sentir el usuario.

#### 2.2.6.2. Fiabilidad.

Capacidad para efectuar exitosamente con la prestación ofrecida, de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario y de modo que se garantiza un nivel de confiabilidad en el momento de ofrecer el servicio.

#### 2.2.6.3. Capacidad de respuesta.

Potestad de proveerles un servicio rápido a los usuarios enfrente de una demanda en un tiempo aceptable. Otro indicador importante es la rapidez con la que el prestador del servicio pueda reaccionar para cumplir con satisfacer la demanda del usuario. Seguridad: Se refiere a evaluar la confianza que produce la actitud del personal de salud al brindar la prestación de salud hacia el usuario para ello es necesario que el personal esté capacitado para aclarar cualquier duda del



usuario mostrando conocimiento, cortesía y habilidad para transmitir e infundir confianza de tal manera que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria para poder gozar del servicio.

#### **2.2.6.4. Empatía.**

Es la disposición que tiene una persona para colocarse en el lugar de otro para así comprender y atender apropiadamente las exigencias del otro, para ello se considera todas las actitudes que posee el personal de salud para proporcionar un servicio personalizado, mostrando siempre múltiples opciones para el usuario. (Meza Angeles , 2020).

### **2.3. Marco Legal**

#### **2.3.1 Constitución**

La presente investigación está ubicada dentro de la línea de investigación salud y bienestar (Carrera de Enfermería UTN). Así también con lo que establece el Art. 32 de la Constitución del Ecuador, “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho... los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral en salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.” (Ecuador, Asamblea Nacional del, 2008).

En el Art. 66, del mismo texto constitucional, “se reconoce y garantizará a las personas: El derecho a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre su sexualidad,



y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a 27 los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras”. (Ecuador, Asamblea Nacional del, 2008).

### **2.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir**

El propósito central del estudio gira en torno al objetivo 3 del (PNBV) “Mejorar la calidad de vida de la población” . Entre los aspectos centrales de la política, tenemos:

a) Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

b) Ampliar los servicios de prevención y promoción de la salud para mejorar las condiciones y los hábitos de vida de las personas.

c) Fortalecer y consolidar la salud intercultural, incorporando la medicina ancestral y alternativa al Sistema Nacional de Salud. (Paredes Molina , 2017-2021).

### **2.3.3. Ley Orgánica de Salud**

Siendo la atención de salud con un enfoque intercultural un aspecto central del Modelo de Atención de Salud en el Ecuador, el proyecto ayuda a fortalecer lo que establece el Art. 10 de dicha ley, que señala “Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.” (Ecuador A. N., Ley Organica de Salud , 2015).



## CAPITULO II

### 2.1. Marco teórico

En el Ecuador, el ente regulador de las políticas sanitarias es el Sistema Nacional de Salud, cuya autoridad rectora es el Ministerio de Salud Pública. El accionar del Sistema Nacional de Salud está basado en el Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitaria e Intercultural (MAIS-FCI), mismo que establece como puerta de acceso a los servicios sanitarios públicos, al primer nivel de atención, mediante la incorporación de las estrategias de atención primaria en salud. Organiza a las instituciones que están dentro del Sistema Nacional de Salud, en niveles de atención según los servicios ofertados por estas, a través de la Red Pública integral de salud (RPIS) e integra a las instituciones de salud privadas al sistema de salud, a través de la red complementaria (Ecuador M. d., 2012).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad que se basa en principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, y eficacia. Se encarga de aplicar un sistema de salud obligatorio que forma parte del sistema nacional de salud. En este contexto el Centro de Especialidades IESS Otavalo es una unidad médica Tipología I-II, que dentro de su cartera de servicios cuenta con las especialidades médicas de: ginecología, pediatría, medicina interna, cardiología, traumatología, medicina ocupacional, medicina general en horario de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, con el apoyo de otros servicios de apoyo diagnóstico y administrativo como son: laboratorio, imagenología, rehabilitación, farmacia y estadística y al ser Otavalo el segundo cantón con mayor población de la provincia de Imbabura, cuenta con aproximadamente 14000 afiliados asignados para la atención, a lo que se suman pacientes que son referidos de



unidades de primer nivel de cantones aledaños como Antonio Ante y Cotacachi, así como aquellos que proceden de la zona norte de la provincia de Pichincha, específicamente de las ciudades de Tabacundo y Cayambe, lo cual ha determinado que el Centro de Especialidades Otavalo requiera ampliar la disponibilidad de citas para agendamiento por medio de la contratación de cuatro nuevos profesionales en el transcurso del año 2019, entre los que podemos contar: una pediatra, una ginecóloga, un médico ocupacional y un médico general, generando un incremento en el número de citas ofertadas en el mes de mayo a un total aproximado de 9300 turnos, lo cual ha disminuido el índice de demanda insatisfecha así como el tiempo de espera entre el momento del agendamiento y el de atención. En el año 2020 se realizó la contratación de dos profesionales para el área de Imagenología, RX y Ecografías, por lo que ha incrementado sus servicios, lo que ha provocado una alta demanda de estudios de imagen, induciendo a una extensa lista de espera, con la consiguiente inconformidad de los usuarios.

El concepto de calidad del servicio ha sido ampliamente debatido, sus primeras concepciones se orientaron a definirlo desde criterios medibles y verificables centrados en la oferta, enfoque que se conoce como calidad objetiva. Bajo la necesidad de generar cambios a esta concepción, a partir de los trabajos de Grönroos en 1982 y 1994, se enfatizó en la importancia de la interacción activa entre el comprador y el proveedor, este enfoque introdujo la importancia de la percepción del usuario en la calidad de los servicios. Desde esta perspectiva, la calidad percibida de los servicios hace referencia a las percepciones y consideraciones subjetivas de los usuarios sobre las características objetivas de los servicios. (Yépez Chamorro, 2018).



*2.1.1. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016*

**Comentado [SR2]:** No debe ir como subtítulo, son referencias bibliográficas, van como marco referencial

La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. El presente trabajo tiene como objetivo, evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital Santa Rosa de Tenjo. Materiales y métodos: se hizo un estudio multicentrico, observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Se encontró como resultado la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%.

La evaluación de percepción dio rangos de satisfacción. Se observó 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimación a las siguientes variables: el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. El 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios. (Rios Caceres, 2016).

*2.1.2. "Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*



Este proyecto tiene por objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras. Donde se utilizó pruebas de medias con estadístico t que se comparó con los promedios obtenidos en aspectos de calidad asistencial, información e instalaciones, se suma porcentajes para estos tres aspectos y tiene el promedio, por el contrario para los ítems de Si y No y los de oportunidad de atención se comparó las proporciones el estadístico de prueba en este caso es Chi cuadrado y dice que existen diferencias importantes en la cantidad de personas que dijeron que si en el área de Laboratorio en comparación con los que dijeron que si en el departamento de Imágenes. Trabajo de investigación que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de imágenes como del laboratorio clínico. (Vera Bustos , 2019).

### ***2.1.3. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017***

La investigación tiene como objetivo, determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017. Se utilizó la base de datos de la Unidad de Calidad, donde se consideró 241 datos de los pacientes, para conocer la satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar. A través de los servicios a los que más acude la población son cardiología 47.70% y neumología 32.40%, en cuanto a las edades la población en su mayoría son adulto mayor de 60 —69 años;



predominando el sexo femenino 66.80%, y en su mayoría los pacientes son subsiguientes 70.12%, en cuanto al tiempo de espera para su cita programada es de más de dos meses 62.70%, ese tiempo le pareció aceptable 51.47%. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa. Al mismo tiempo les pareció que las instalaciones en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza de baño y limpieza en general son muy buenas. (García Espinoza, Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa, Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa Honduras, Enero a Junio 2017, 2017).

#### ***2.1.4. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro***

El Objetivo de la investigación nos lleva a evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico. Los resultados nos muestra las siguientes dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. (Maaggy Vera , 2018).

#### ***2.1.5. Percepción de las madres primigestas que acuden a Centro Obstétrico del Hospital San***



### *Luis de Otavalo, sobre la atención del parto culturalmente adecuado, octubre-enero 2016*

El presente estudio estuvo orientado a determinar la percepción de las madres primigestas sobre el Parto Culturalmente Adecuado en el Servicio de Centro Obstétrico del Hospital. Es un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 240 madres primigestas. La técnica para recopilación de información fue un cuestionario validado. Las principales variables fueron características sociodemográficas, nivel de conocimiento, satisfacción sobre la atención recibida. Para el 80% de la población investigada el mayor grado de satisfacción está relacionado con el acompañamiento familiar durante el parto, la atención del personal 62%, respeto a las creencias 72%, comodidad 68%. Los criterios de menor satisfacción de las usuarias fueron la calidad de la información recibida 46%, la privacidad 40%. Entre las conclusiones más importantes está el mejoramiento de la información de la Institución de salud y la comunicación del personal con las usuarias. (Flores Reinoso, “PERCEPCIÓN DE LAS MADRES PRIMIGESTAS QUE ACUDEN A CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO, SOBRE LA ATENCIÓN DEL PARTO CULTURALMENTE ADECUADO, OCTUBRE-ENERO 2016”, 2018).

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Calidad de Atención**

Proporcionar unos servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU). Para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la CSU no basta con medir y mejorar el acceso.



Las políticas dirigidas a la mejora de la calidad deben tener en cuenta las prioridades nacionales existentes en materia de salud para contribuir a dar respuesta a las demandas más urgentes de la población y para garantizar que el programa de mejora de la calidad se ajuste a dichas prioridades. La definición de calidad debe formularse a nivel local, sobre la base de un entendimiento común de los retos y las ambiciones pertinentes.

Es preciso reconocer a las partes interesadas en el conjunto del sistema de salud y promover su participación. Llevar a cabo una evaluación de la situación actual de la calidad de los servicios de salud permite determinar las principales carencias que se pueden abordar. Se necesitan intervenciones en todos los niveles del sistema de salud, así como una clarificación de los mecanismos de gobernanza, las estructuras orgánicas y los sistemas de información necesarios para llevar a cabo evaluaciones, obtener información sobre el rendimiento y suministrar informes. (Shamsuzzoha, 2018). Es importante indicar que la calidad en salud es cumplir con las expectativas del paciente, es procurar lograr mayor satisfacción a sus necesidades, esto conlleva una nueva forma de trabajar donde predomina el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

### ***2.2.2. Dimensiones de Calidad***

Sobre los procesos o partes de la calidad de servicio, se tiene la propuesta de quienes en 1988, propusieron dimensiones que permiten medirla, posteriormente gracias a otra investigación en cinco empresas de USA establecieron el constructo con cinco dimensiones para medir dicha variable. Para los elementos tangibles, son aquellos que están asociados al servicio brindado, como los equipos, infraestructura instalada y recursos humanos. La fiabilidad, es

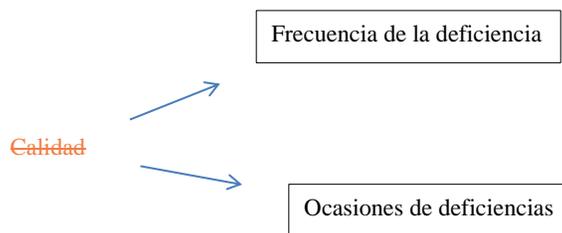


reconocida como una destreza para hacer la prestación que se ha propuesto de manera fiable y prolija. Afirmaron que la confiabilidad es el área de la estadística que se ocupa del análisis de las fallas o errores que aparecen en los componentes a lo largo del tiempo, este concepto se aplica en la actualidad en las ciencias sociales, en las industrias, ciencias médicas, entre otros.

La capacidad de respuesta consiste en la actitud o disposición que demuestran los trabajadores de la organización al brindarles el servicio en forma rápida y eficiente. La seguridad, implica que se tengan las personas que atienden a los usuarios deben tener los conocimientos necesarios para generar confianza y credibilidad. Se entiende que la empatía, es un proceso mediante el cual se puede atender en forma personalizada a los clientes, es aquí donde se establece una relación afectiva de buen trato y cordialidad, con los usuarios que recurren a solicitar el servicio, tal como lo sostuvieron. (Aliaga Díaz , 2021).

### 2.2.3. Evaluación de la calidad

Algunos autores se centran en evaluar la calidad en dos dimensiones elementales “según los beneficios que aporta (el comportamiento del producto) y según los problemas que crea (la ausencia o deficiencias).” Este autor refiere que la ausencia de deficiencias no se relaciona tan sólo con la falta de defectos, sino según el grado de las mismas, como el índice de errores o la tasa de unidades defectuosas. Su expresión general es:





~~En cuanto a la frecuencia de deficiencias, el mencionado autor señala que: se presenta en forma de atributos: número de defectos, de errores, de horas invertidas en reprocesados.~~

~~Otra de las definiciones clave en esta expresión es las ocasiones de deficiencias que dan como resultados las quejas, las reclamaciones, las devoluciones, entre otras. (Varo, 1994). Para este autor, algunas de estas dimensiones trascienden hacia los clientes externos y constituyen, por consiguiente, una amenaza al momento de pensar en futuras ventas de productos. Otras, por el contrario, solo afectan a los clientes internos y son, fundamentalmente, una fuente de costes de calidad. (Picay Morales , 2020).~~

#### ***2.2.4. Teorías de la satisfacción***

~~Teoría de los dos factores: Fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán insatisfacción si su nivel es suficiente. Por el contrario, los factores de crecimiento generan satisfacción cuando sus niveles son suficientes, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. La satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo,~~



~~en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario con la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción.~~

~~Esto implica una experiencia racional o cognoscitiva, definido en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivadas de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Está subordinado a numerosos factores entre los que incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros y de la propia organización de salud. Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención. El cliente evalúa el servicio en forma global y no aspectos parciales de prestación y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida.~~

~~La satisfacción, puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su~~



implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta: Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas.

La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. Que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los 30-31 regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. (Correa Zavaleta, 2018).

### ***2.2.5. Medición de la Satisfacción***

En la última década, los modelos de satisfacción del cliente han dejado de considerar a la satisfacción como una variable estática, en cambio se concibe como un proceso con dimensiones en un sistema de interacciones entre la organización y el cliente. Así, señala que el índice de satisfacción del cliente, consiste en medir la calidad de los bienes y servicios en el momento que los individuos consumen el producto. Para (Anderson, et al., 1994) ésta satisfacción global, es un indicador del resultado percibido en el proceso de compra y consumo. En cambio, para estos índices ayudan a modelizar el grado de satisfacción de los clientes, además de identificar



las causas de la satisfacción e insatisfacción; por otro lado, ayuda a comprender la situación de la empresa en relación a la competencia y, por otro lado, realiza previsiones a largo plazo y reducciones en el costo de operaciones y mercadológicas.

En este contexto, la medición del grado de satisfacción del cliente revela no únicamente el nivel de satisfacción, sino que también proporcionan información respecto a los factores que influyen a esta variable. El interés de su medición se ha ampliado del nivel empresarial a otros sectores como el sector público y sus servicios. Así, se desarrollaron trabajos que incorporan modelos de satisfacción global del cliente e incluyen las dimensiones del constructor y atributos del producto. Así, la medición de la satisfacción del cliente fue abordada en diversos ámbitos. En el sector no lucrativo se pueden citar algunas. (Quispe Fernandes , 2016).

### ***2.2.6. Dimensiones de la satisfacción***

#### ***2.2.6.1 Aspectos tangibles.***

Se refiere a la apariencia física que el usuario percibe durante la prestación del servicio relacionado al estado y apariencia física de las instalaciones como son los pasillos y la señalización. Los equipos modernos pueden generar confianza de los mismos en los procedimientos que se llevaran a cabo. Otro factor importante es la apariencia del personal de salud, ya que esto ayuda a la confianza que puede sentir el usuario.



#### **2.2.6.2. Fiabilidad:**

Capacidad para efectuar exitosamente con la prestación ofrecida, de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario y de modo que se garantiza un nivel de confiabilidad en el momento de ofrecer el servicio.

#### **2.2.6.3. Capacidad de respuesta:**

Potestad de proveerles un servicio rápido a los usuarios enfrente de una demanda en un tiempo aceptable. Otro indicador importante es la rapidez con la que el prestador del servicio pueda reaccionar para cumplir con satisfacer la demanda del usuario. Seguridad: Se refiere a evaluar la confianza que produce la actitud del personal de salud al brindar la prestación de salud hacia el usuario para ello es necesario que el personal esté capacitado para aclarar cualquier duda del usuario mostrando conocimiento, cortesía y habilidad para transmitir e infundir confianza de tal manera que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria para poder gozar del servicio.

#### **2.2.6.4. Empatía:**

Es la disposición que tiene una persona para colocarse en el lugar de otro para así comprender y atender apropiadamente las exigencias del otro, para ello se considera todas las actitudes que posee el personal de salud para proporcionar un servicio personalizado, mostrando siempre múltiples opciones para el usuario. (Meza Angeles, 2020).

### **2.3. Marco Legal**

#### **2.3.1 Constitución**



La presente investigación está ubicada dentro de la línea de investigación salud y bienestar (Carrera de Enfermería UTN). Así también con lo que establece el Art. 32 de la Constitución del Ecuador, “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho... los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral en salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.” (Ecuador, 2008).

En el Art. 66, del mismo texto constitucional, “se reconoce y garantizará a las personas: El derecho a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre su sexualidad, y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a 27 los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras”. (Ecuador, 2008).

### **2.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir**

El propósito central del estudio gira en torno al objetivo 3 del (PNBV) “Mejorar la calidad de vida de la población” (pág.135). Entre los aspectos centrales de la política, tenemos:

- a) Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.
- b) Ampliar los servicios de prevención y promoción de la salud para mejorar las condiciones y los hábitos de vida de las personas.



e) Fortalecer y consolidar la salud intercultural, incorporando la medicina ancestral y alternativa al Sistema Nacional de Salud. (Paredes Molina, 2017-2021).

### ***2.3.3. Ley Orgánica de Salud***

Siendo la atención de salud con un enfoque intercultural un aspecto central del Modelo de Atención de Salud en el Ecuador, el proyecto ayuda a fortalecer lo que establece el Art. 10 de dicha ley, que señala “Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.” (Ecuador, Ley Organica de Salud, 2015).

## **CAPITULO III**

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1 Contexto: Descripción del área geográfica donde se ~~desarrol~~desarrollará el proyecto**

El Centro de Especialidades IESS Otavalo, se encuentra ubicado en la Provincia Imbabura, Cantón Otavalo, Parroquia Jordán, situado en el centro de la ciudad en las calles Roca



81 y Abdón Calderón. Es una unidad médica Tipología I-II, que dentro de su cartera de servicios cuenta con las especialidades médicas de: ginecología, pediatría, medicina interna, cardiología, traumatología, medicina ocupacional, medicina general en horario de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, con el apoyo de otros servicios de apoyo diagnóstico y administrativo como son: laboratorio, imagenología, rehabilitación, farmacia y estadística y al ser Otavalo el segundo cantón con mayor población de la provincia de Imbabura, cuenta con aproximadamente 14000 afiliados asignados para la atención de salud, a lo que se suman pacientes que son referidos de unidades de primer nivel de cantones aledaños como Antonio Ante y Cotacachi, así como aquellos que proceden de la zona norte de la provincia de Pichincha, específicamente de las ciudades de Tabacundo y Cayambe, lo cual ha determinado que el Centro de Especialidades Otavalo requiera ampliar la disponibilidad de citas para agendamiento por medio de la contratación de cuatro nuevos profesionales en el transcurso del año 2019, entre los que podemos contar: una pediatra, una ginecóloga, un médico ocupacional y un médico general, generando un incremento en el número de citas ofertadas en un mes a un total aproximado de 9300 turnos, lo cual ha disminuido el índice de demanda insatisfecha así como el tiempo de espera entre el momento del agendamiento y el de atención. En el año 2020 se realizó la contratación de dos profesionales para el área de Imagenología, RX y Ecografías, por lo que ha incrementado sus servicios, lo que ha provocado una alta demanda de estudios de imagen, induciendo a una extensa lista de espera, con la consiguiente inconformidad de los usuarios. Así como también se ha observado las largas filas de espera en estadística, la falta de medicamentos básicos y el trato inadecuado por ciertos médicos entre otros probablemente no asegura una atención de calidad y por tanto una adecuada satisfacción del usuario. Por tal razón en cuestiones que se ha realizado mejoras en dicha institución, es necesario realizar la investigación para determinar el nivel y las causas de la insatisfacción de los usuarios.



### 3.2 Enfoque y tipo de Investigación

Esta investigación tiene un enfoque Cuantitativo, es de tipo descriptiva y de corte transversal. Es una investigación de campo ya que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Esta investigación realizó ~~eleon-un~~ levantamiento de información a través de una encuesta y entrevista aplicada a los usuarios del Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

La investigación es de tipo transversal analítica ya que los datos se tomaron en una única ocasión. (Flores, 2016).



### 3.4 Variables (Operacionalización de Variables)

Ver Apéndice 1

### 3.4 Población

El universo de estudio será la totalidad de los usuarios afiliados atendidos en cConsulta eExterna del año 2020 del Centro de Especialidades IEES Otavalo. Un total de 62926 usuarios. La población dePero para el estudio lo constituyen se ha tomado como referencia ca el promedio de consultas en un por año, en este caso que es 5243,4 usuarios.

#### 3.4.1 Muestra

Población de estudio mediante el cálculo de muestra, se obtuvo 140 usuarios. Que es el número que se obtuvo con la aplicación de la fórmula para el cálculo.

#### 3.4.2. Tipo de muestreo

Para la realización del tamaño de la muestra se tomó como referencia la Metodología de la Guía de Evaluación de Satisfacción del usuario de salud, Perú 2012. Donde se utilizó la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando



un error estándar hasta del 9% (0.09)2 para establecimientos de categorías II y con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p = 0.5 y q = 0.5, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Además se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{\frac{2}{N * Z * p * q}}{\frac{2}{d * (N - 1) + Z * p * q}}$$

Donde:

- N= Total de la población por año en promedio (5243 usuarios)
- Z= 1.96 (Si la seguridad es del 95% y nivel de significación del 5%).
- P= 0.5 (Proporción de usuarios que tienen una percepción positiva del servicio).
- E= 0.09 (Margen de error del 9%)



Reemplazando queda así:

$$n = \frac{\frac{2}{5244 * (1.96) * 0.5 * 0.5}}{\frac{2}{(0.09) * (5244-1) + (1.96) * 0.5 * 0.5} + \frac{2}{43,4287}}$$

$$n = 116$$

Según la metodología recomendada se recomendó añadir un 20% a la muestra total estimada (23,2), considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas. n= 116 más 23,2 = 139,2 lo cual incrementa se aumenta el número de usuario y se obtiene n= 140.

Selección de la muestra:

Los entrevistados fueron seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:



Para aplicar la encuesta de forma sistemática, se dividió el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual se estableció cada cuanto usuario entrevistar.

Fórmula:

<u>Número de usuarios promedio atendidos la última semana</u>	<u>254</u>	<u>2</u>
<u>Tamaño de muestra obtenida</u>	<u>140</u>	

Según el cálculo de selección de la muestra, el instrumento se aplica ~~Lo que significó~~  
~~que debía entrevistar~~ cada dos usuarios que son atendidos de la consulta ~~e~~Externa.

### 3.4.3. Criterios de Inclusión

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

### 3.4.4. Criterios de Exclusión

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.



Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

### **3.5 Procedimientos**

#### **3.5.1. Recolección de datos y marco administrativo**

##### **3.5.1.1. Fuente Primaria o periodo de aplicación de la encuesta.**

Debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propuso que la aplicación de la encuesta sea durante una semana en un periodo de 7 días, con un tiempo de duración de un promedio de 10 a 15 minutos a los usuarios que acuden al servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo. (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

##### **3.5.1.2. Descripción del instrumento de evaluación.**

El instrumento que se aplicó para la medición de la satisfacción percibida por los usuarios frente al servicio, es la encuesta SERQUAL modificada la cual se usa en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. La que se adoptó para el servicio de consulta externa de segundo nivel de atención. (Ministerio de Salud del Perú, 2012).



Las encuestas para el servicio: Consulta Externa incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

### **3.5.1.3. Procesamiento de Datos.**

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Finalmente se pudo obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).



### 3.6. Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con la Guía de Evaluación de la satisfacción del usuario, Perú, 2012, El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.



- Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
- Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

<u>60%</u>	$\geq$	<u>Por Mejorar</u> (Rojo)
<u>- 60 %</u>	<u>40</u>	<u>En Proceso</u> (Amarillo)
<u>40</u>	$\leq$	<u>Acceptable</u> (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.



### 3.6.1 Presentación de resultados:

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados se presentan en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones.

Para las preguntas relacionadas con la satisfacción en calidad objetiva y subjetiva en un primer análisis, se calculó las respectivas proporciones para cada respuesta y se resumió globalmente los grados de satisfacción de los usuarios según la dimensión de las variables.

Se utilizó el test de Kruskal - Wallis para establecer las diferencias entre los rangos de la categoría de cada uno de los ítems analizados y la valoración global del servicio. Se realizó un análisis con tablas de 2x2 (barras, torta de pay, líneas), para establecer la relación entre el nivel de satisfacción manifestado y los indicadores subjetivos relacionados con mayor calidad del servicio.

Se realizó carta de consentimiento informado, dadas las características de este estudio, los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del paciente lo que garantizó la confidencialidad de la información. La información se manejó confidencialmente y solo para efectos del estudio; se tuvo la autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondiente de servicio.



## CAPITULO III

### 3. Marco metodológico

#### 3.1 Contexto: Descripción del área geográfica donde se desarrollará el proyecto

El Centro de Especialidades IESS Otavalo, se encuentra ubicado en la Provincia Imbabura, Cantón Otavalo, Parroquia Jordán, situado en el centro de la ciudad en las calles Roca 81 y Abdón Calderón. Es una unidad médica Tipología I-II, que dentro de su cartera de servicios cuenta con las especialidades médicas de: ginecología, pediatría, medicina interna, cardiología, traumatología, medicina ocupacional, medicina general en horario de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, con el apoyo de otros servicios de apoyo diagnóstico y administrativo como son: laboratorio, imagenología, rehabilitación, farmacia y estadística y al ser Otavalo el segundo cantón con mayor población de la provincia de Imbabura, cuenta con aproximadamente 14000 afiliados asignados para la atención de salud, a lo que se suman pacientes que son referidos de unidades de primer nivel de cantones aledaños como Antonio Ante y Cotacachi, así como aquellos que proceden de la zona norte de la provincia de Pichincha, específicamente de las ciudades de Tabacundo y Cayambe, lo cual ha determinado que el Centro de Especialidades Otavalo requiera ampliar la disponibilidad de citas para agendamiento por medio de la contratación de cuatro nuevos profesionales en el transcurso del año 2019, entre los que podemos contar: una pediatra, una ginecóloga, un médico ocupacional y un médico general, generando un incremento en el número de citas ofertadas en un mes a un total aproximado de 9300 turnos, lo cual ha disminuido el índice de demanda insatisfecha así como el tiempo de espera entre el momento del agendamiento y el de atención.



En el año 2020 se realizó la contratación de dos profesionales para el área de Imagenología, RX y Ecografías, por lo que ha incrementado sus servicios, lo que ha provocado una alta demanda de estudios de imagen, induciendo a una extensa lista de espera, con la consiguiente inconformidad de los usuarios. Así como también se ha observado las largas filas de espera en estadística, la falta de medicamentos básicos y el trato inadecuado por ciertos médicos entre otros probablemente no asegura una atención de calidad y por tanto una adecuada satisfacción del usuario. Por tal razón en cuestiones que se ha realizado mejoras en dicha institución, es necesario realizar la investigación para determinar el nivel y las causas de la insatisfacción de los usuarios.

### 3.2 Enfoque y tipo de Investigación

Esta investigación tiene un enfoque Cuantitativo, es de tipo descriptiva y de corte transversal. Es una investigación de campo ya que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Esta investigación realizó con un el levantamiento de información a través de una encuesta y entrevista aplicada a los usuarios del Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

La investigación es de tipo transversal analítica ya que los datos se tomaron en una única ocasión. (Flores Reinoso, 2016).

### 3.4 Variables (Operacionalización de Variables)

Ver Apéndice 1



### 3.4 Población

~~El universo de estudio será la totalidad de los usuarios afiliados atendidos en eConsulta e Externa del año 2020 del Centro de Especialidades IEISS Otavalo. Un total de 62926 usuarios. Pero La población de estudio para el estudio se ha tomado como referlo constituyen encia al promedio de consultas en un año , en este caso por año que es 52434 usuarios.~~

#### 3.4.1 Muestra

~~Población de estudio mediante el cálculo de muestra, se obtuvo 140 usuarios. Que es el número que se obtuvo con la aplicación de la fórmula para el cálculo.~~

#### 3.4.2. Tipo de muestreo

Para la realización del tamaño de la muestra se tomó como referencia la Metodología de la Guía de Evaluación de Satisfacción del usuario de salud, Perú 2012. Donde se utilizó la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta del 9%  $(0.09)^2$  para establecimientos de categorías II y con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Además se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):



$$n = \frac{\frac{Z^2 * p * q}{E^2}}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- N= Total de la población por año en promedio (5243 usuarios)
- Z= 1.96 (Si la seguridad es del 95% y nivel de significación del 5%).
- P= 0.5 (Proporción de usuarios que tienen una percepción positiva del servicio).
- E= 0.09 (Margen de error del 9%)

Reemplazando queda así:

$$n = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.09^2}}{\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{5244} + 1}$$



$$(0.09) * (5244 - 1) + (1.96) * 0.5 * 0.5$$

$$= 5036,3376$$

$$n = \frac{5036,3376}{115,96} = 43,4287$$

$$n = 43,4287$$

Según la metodología recomienda se recomendó añadir un 20% a la muestra total estimada (23,2), considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas:  $n = 116 \text{ más } 23,2 = 139,2$  lo cual se aumentó incrementa el número de usuario y se obtiene  $n = 140$ .

#### Selección de la muestra:

Los entrevistados fueron seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

Para aplicar la encuesta de forma sistemática, se dividió el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual se estableció cada cuanto usuario entrevistar:

Fórmula:

Número de usuarios promedio atendidos la última semana	254	2
Tamaño de muestra obtenida	140	

Lo que significó que debía Según el cálculo de selección de la muestra, el instrumento se aplica entrevistar cada dos usuarios que son atendidos de la consulta e Externa.

#### 3.4.3. Criterios de Inclusión



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

#### **3.4.4. Criterios de Exclusión**

- ~~Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.~~
- ~~Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.~~
- ~~Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.~~

### **3.5 Procedimientos**

#### **3.5.1. Recolección de datos y marco administrativo**

##### **3.5.1.1. Fuente Primaria o periodo de aplicación de la encuesta.**

~~Debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propuso~~



que la aplicación de la encuesta sea durante una semana en un periodo de 7 días, con un tiempo de duración de un promedio de 10 a 15 minutos a los usuarios que acuden al servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo. (Guía de satisfacción del usuario, Perú, 2012)

#### **3.5.1.2. Descripción del instrumento de evaluación.**

El instrumento que se aplicó para la medición de la satisfacción percibida por los usuarios frente al servicio, es la encuesta SERQUAL modificada la cual se usa en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. La que se adoptó para el servicio de consulta externa de segundo nivel de atención. (Guía de satisfacción del usuario, Perú, 2012)

Las encuestas para el servicio: consulta externa incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- \*—Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- \*—Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- \*—Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- \*—Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- \*—Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

#### **3.5.1.3. Procesamiento de Datos.**

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo



al servicio y categoría. Finalmente se pudo obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

### 3.6. Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con la Guía de Evaluación de la satisfacción del usuario, Perú, 2012, El análisis de los datos se expresa en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- \*—Fiabilidad
- \*—Capacidad de Respuesta
- \*—Seguridad
- \*—Empatía
- \*—Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P—E. Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud se siguen los siguientes pasos:

- Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
- Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.



- **Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:**

**Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):**

<b><math>\geq 60\%</math></b>	<b>Por Mejorar (Rojo)</b>
<b>40 — 60 %</b>	<b>En Proceso (Amarillo)</b>
<b><math>&lt; 40</math></b>	<b>Aceptable (Verde)</b>

Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

### **3.6.1 Presentación de resultados:**

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados se presentan en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones. Para las preguntas relacionadas con la satisfacción en calidad objetiva y subjetiva en un primer análisis, se calculó las respectivas proporciones para cada respuesta y se resumió globalmente los grados de satisfacción de los usuarios según la dimensión de las variables.

Se utilizó el test de Kruskal-Wallis para establecer las diferencias entre los rangos de la categoría de cada uno de los ítems analizados y la valoración global del servicio. Se realizó



~~un análisis con tablas de 2x2 (barras, líneas), para establecer la relación entre el nivel de satisfacción manifestado y los indicadores subjetivos relacionados con mayor calidad del servicio.~~

Se realizó carta de consentimiento informado, dadas las características de este estudio, los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del paciente lo que garantizó la confidencialidad de la información. La información se manejó confidencialmente y solo para efectos del estudio; se tuvo la autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondiente de servicio.



## CAPITULO IV

### 4.1. Resultados y discusión

**Tabla 1**

#### Datos sociodemográficos

<u>Edad en años</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
De 15 a 19 años	<u>4</u>	<u>2,9%</u>	<u>2,9%</u>
De 20 años a 39 años	<u>43</u>	<u>30,7%</u>	<u>33,6%</u>
De 40 a 64 años	<u>73</u>	<u>50,7%</u>	<u>84,3%</u>
Más de 65 años	<u>22</u>	<u>15,7%</u>	<u>100%</u>
Total	<u>140</u>	<u>100%</u>	

<u>Género</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Masculino	<u>51</u>	<u>36,4%</u>	<u>36,4%</u>
Femenino	<u>89</u>	<u>63,6</u>	<u>100%</u>
Total	<u>140</u>	<u>100%</u>	

<u>Tipo de Seguro</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Seguro Social General	<u>104</u>	<u>74,3%</u>	<u>74,3%</u>
Seguro Campesino	<u>12</u>	<u>8,6%</u>	<u>82,9%</u>
Montepio	<u>4</u>	<u>2,9%</u>	<u>85,7%</u>
Jubilados	<u>20</u>	<u>14,3%</u>	<u>100%</u>



Total	140	100%	
<u>Etnia</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Mestizo	115	82,1%	82,1%
Indígena	14	10%	92,1%
Afrodescendiente	11	7,9%	100%
Total	140	100%	
<u>Lugar de residencia</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Urbano	119	85%	85%
Rural	21	15%	100%
Total	140	100%	
<u>Tipo de Atención</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Primero	37	26,4%	26,4%
Subsecuente	103	73,6%	100%
Total	140	100%	

Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

Al Centro de Salud del IESS acude población económicamente activa que demanda atención médica de primer nivel en calidad de asegurados generales con edades entre 40 a 64 años y cerca del 14% son jubilados, se auto-identifican como mestizos con mayor representatividad del género femenino en un 63% provienen del sector urbano para asistir a la consulta subsecuente, es

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm, Espacio Después: 10 pto, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números



importante mencionar que el porcentaje de primeras consultas es relativamente bajo y llega al 24% de todas las consultas.

El establecimiento de salud oferta varias especialidades dentro de su cartera de servicios, los más demandados corresponden a Medicina Interna, Medicina General, Ginecología y Pediatría.

La edad y el género, fueron corroborados con investigaciones realizadas por José Terán sobre el Clima Laboral y Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud Tipo A IESS de Cotacachi, en donde indican que la mayoría (76,92%) del personal de estudio son adultos jóvenes con una edad promedio de 42 años, mayoritariamente son mujeres. (Terán Terán , Clima Laboral y Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud Tipo A IESS . Cotacachi , 2020)

En relación a la variable procedencia se determina que mayoritariamente la población que asiste a la consulta vive en la zona Urbana de la provincia en un (85%) del área Urbana e incluso del Cantón Otavalo. Esto puede tener relación con la escolaridad y el empleo formal, siendo los asegurados del Centro de Especialidades IESS Otavalo principalmente de estas características. Datos que concuerdan con investigaciones realizadas por Juana Orozco sobre Satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de Atención recibida en Consulta Externa Nicaragua 2017, donde indican que (91.7%) presentan procedencia del área urbana y el (8.3%) provienen del área Rural. (Orozco Juana, (Urbina, 2017).

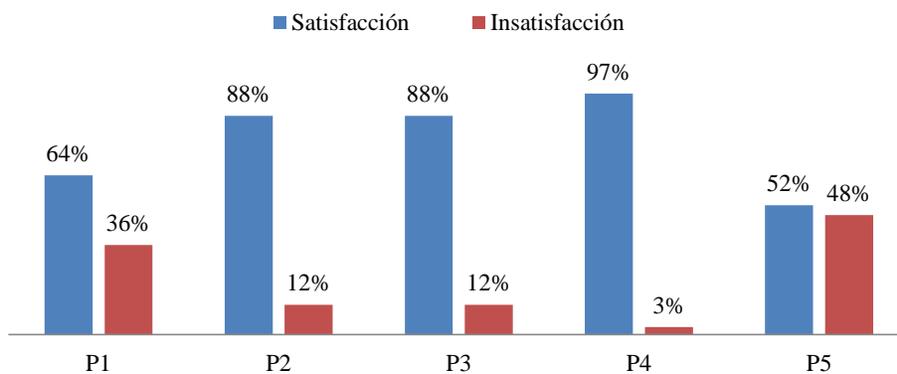
La satisfacción del usuario externo se considera aceptable cuando es mayor al 60%, o lo mismo que decir un porcentaje menor de 40% de insatisfacción; si dicho valor se ubica dentro del rango de 40-60% de satisfacción entonces se dice que se está en proceso de mejoría, pero si el



nivel de satisfacción es <40% nos indica que es un aspecto por mejorar. (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

### Gráfico 1

#### Datos de la Fiabilidad



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades de Otavalo.

En el proceso del inicio de atención se encuentra un problema sustancial relacionado con el trámite administrativo (sistema Call Center) para conseguir una cita médica, la insatisfacción es aún más notoria cuando más del 40% de usuarios encuestados no puede acceder a un turno para la atención, aun con estas dificultades el usuario llega a ser atendido bajo una adecuada programación de horarios; a esto se suma la oportuna obtención de los datos en la Historia Clínica actualizada del paciente.

En comparación con otro trabajo de investigación realizado por Daysi García, sobre Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa,

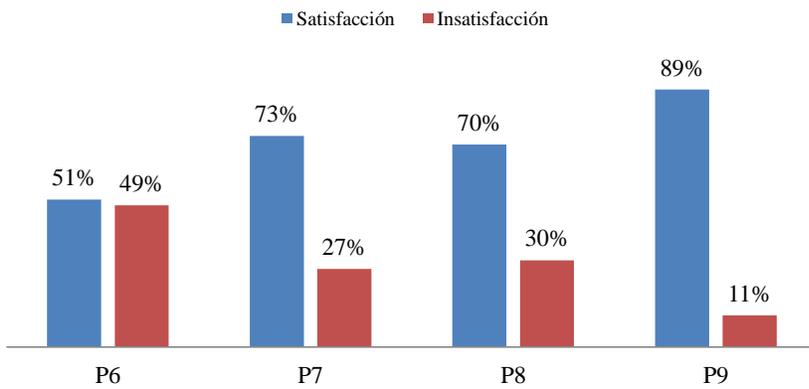


Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. Coincide con el (Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Público de Salud en Honduras, 2014), donde el tiempo estándar de espera para la atención de la cita médica es de 30 minutos y en los hospitales regionales menos complejos, el tiempo de espera para agendar es entre 2 a 6 meses para obtener una cita, y en el caso de los hospitales nacionales como el Hospital Escuela Universitario, Mario Catarino Rivas e IHSS, lleva desde 6 meses hasta por 1 año de espera (García Espinoza , Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa, . Instituto Nacional Cardiopulmonar , Tegucigalpa , Honduras , Enero, 2017)



## Gráfico 2

### Datos de Capacidad de respuesta



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

Procesos como farmacia y estadística demandan cambios en vías a mejorar los tiempos de espera para que los usuarios sean atendidos en tiempos que no causen insatisfacción, ya que según los resultados obtenidos más del 50% espera ser atendido en menos tiempo. Tres de cada diez usuarios se sienten insatisfechos por los tiempos prolongados en la espera para ser atendidos por el médico. Es importante recalcar que la capacidad de respuesta global es positiva y permite que el usuario pueda obtener pronta respuesta a sus inquietudes con respecto a procedimientos administrativos y operacionales en todos los servicios.

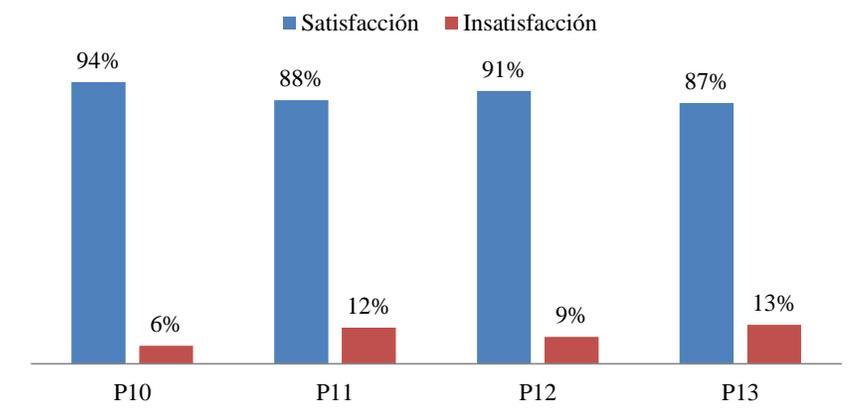


Resultados que no concuerdan con investigaciones realizadas por Giancarlo Terrones, donde nos muestra referente a la disposición de los empleados de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, se muestra que esta dimensión fue medida a través de la sencillez de los trámites, solución de quejas y reclamos y de la disposición de los empleados por resolver preguntas de los usuarios dando los siguientes resultados: Disposición de los empleados por resolver preguntas, el 83% de los 384 usuarios se encuentran satisfechos con los empleados y la disposición que tienen para ayudar a resolver dudas de los usuarios, seguido del 17% que señala no estarlo. Sencillez de trámites, el 92% manifiesta estar satisfecho al rato de realizar su trámite para hacer atendido; sin embargo, respecto a la solución de quejas y reclamos, el 71% de los encuestados está insatisfecho. (Terrones García , 2017).

Recordemos que esta dimensión representa la atención brindada por personal en etapas previas o posteriores a la atención por parte del médico en la consulta. La demora/retraso en la atención, en admisión de estadística y al dar resultados de pruebas y al comunicar diagnósticos es considerada como una de las principales causas de insatisfacción de los usuarios en consulta externa. Una de las posibles causas de estos diferimientos y tiempos de espera se debe a las largas colas de espera para la actualización de datos en estadística y a la sobredemanda de pacientes en Laboratorio e Imagenología.

### Gráfico 3

#### Seguridad



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

La dimensión relacionada con la seguridad se encuentra en altos niveles de aceptación puesto que el personal médico se ajusta a los protocolos de atención y a los tiempos estandarizados para el examen físico, el profesional de salud respeta la privacidad del usuario quien por su lado se siente protegido y en confianza. El 10% de insatisfacción se deba posiblemente por el alto flujo de



pacientes y ciertos pasos del protocolo se vean omitidos, esto implica que el protocolo de atención se convierte en un protocolo técnico y no un trato flexible hacia el usuario.

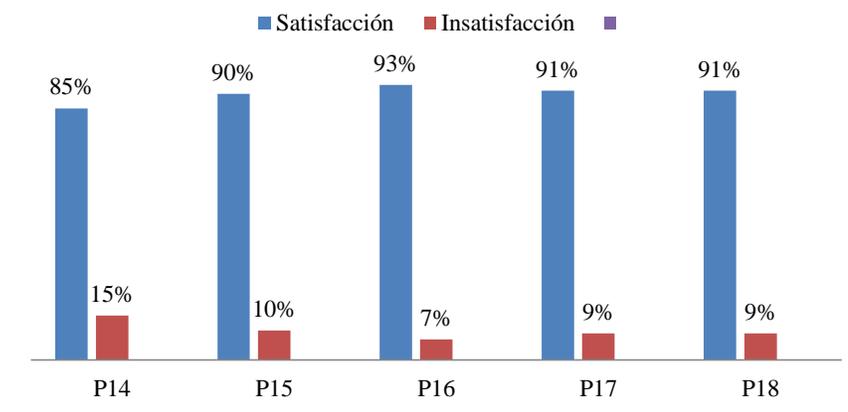
Datos que se confirman con la investigación realizada sobre Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda en las unidades operativas de atención primaria en salud de Juan Fariño, donde obtuvo como resultado en esta dimensión con una brecha positiva, dado a que tres de los cuatros preguntas tuvieron un nivel de satisfacción elevado. Las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, es decir, las competencias profesionales que se relacionan con la dimensión seguridad también fueron analizadas, producto de esto, se deduce que los usuarios se encuentran satisfechos con estos indicadores; Sin embargo, respecto a los medicamentos, los usuarios expresan no ser los apropiados para sus dolencias. (Fariño Cortez, 2018).

La consulta médica corresponde a un acto privado, que además factores como el tiempo que se dedica al encuentro y la cantidad de información que se intercambia permitirá desarrollar intimidad y el vínculo de confianza entre el médico y el paciente que se traduce en satisfacción en cuanto a la atención médica propiamente dicha.



#### Gráfico 4

#### Empatía



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

Al hablar de empatía, el trato con amabilidad es crucial en el momento del análisis, en este caso los usuarios encuestados se sienten más satisfechos con el trato recibido por el personal de admisión y de farmacia que del médico, sin embargo, la insatisfacción en este caso solamente



llega al 15%. Por otra parte, el usuario llega a comprender sin problema su estado general de salud, como será su tratamiento y cuidados que debe adoptar en su autocuidado.

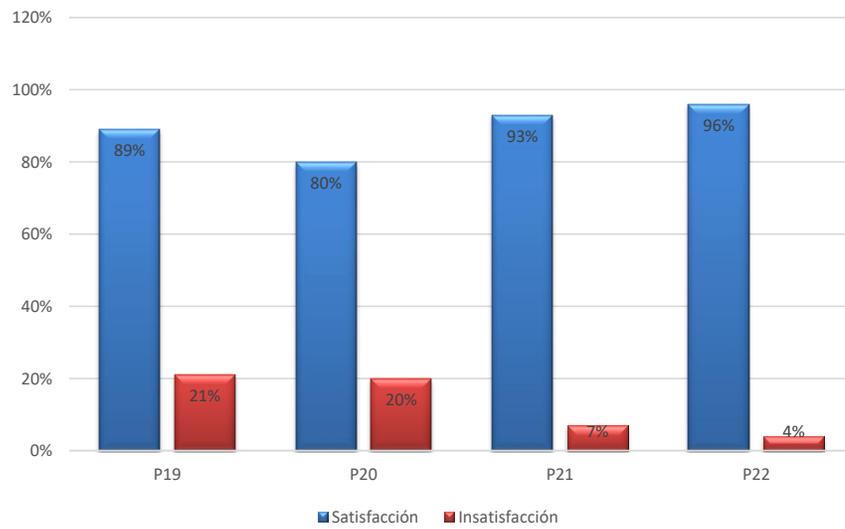
Datos que se contradicen con nuestra investigación ya que Diana Cristina Guerrero Ríos en su estudio presentado sobre Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2, Guayaquil, 2017 indica que en este Hospital los trabajadores están atentos a las necesidades del usuario la percepción es parcialmente insatisfecho en el 47.67%, neutro en el 36.05% y satisfactorio para el 15.12 %. Una de las quejas más frecuentes es que el personal está preocupado de los mensajes del celular, están con audífonos o pendientes de la televisión. (Guerrero Ríos , 2017).

En la valoración de esta dimensión es importante el rol de la comunicación en la relación médico-paciente ya que una comunicación clara y efectiva en el escenario médico ha demostrado ser esencial para proporcionar atención médica de alta calidad y además para garantizar mayor seguridad para el paciente. Se ha encontrado también como factores asociados a empatía en la relación médico- paciente el ser un paciente joven, elegir a su médico y ser tratado por un médico mujer (Mendoza, 2016), esto último se asume debido a que los pacientes perciben mayor sensibilidad y empatía por parte del personal de salud femenino. (Sevillano, 2017).



**Gráfico 5**

**Aspectos Tangibles**



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.



Dentro de la medición de la satisfacción del usuario se consideran los aspectos tangibles como parte importante a valorar, esta dimensión tiene que ver con la parte estructural de los servicios; en este caso la limpieza, disponibilidad de equipos y materiales y orden en los consultorios, son percibidos por el usuario en forma positiva que sobrepasa el 80% de satisfacción, de igual manera es percibida la disponibilidad de baños limpios.

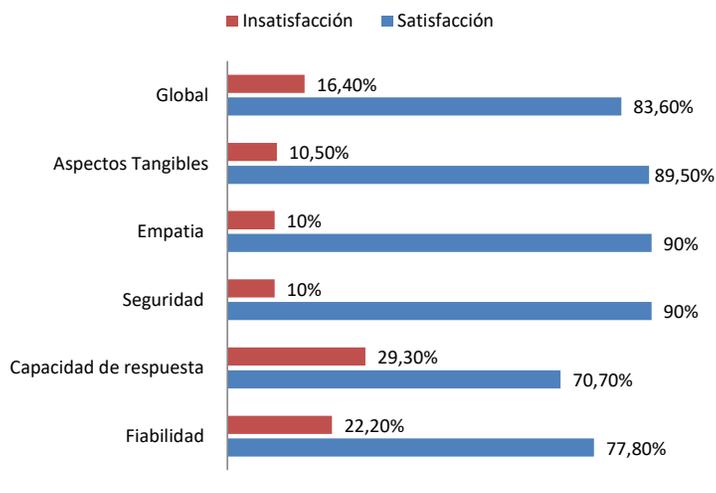
Los usuarios desearían que se mejore la señalética para que sea más comprensible; al parecer algunos consultorios necesitan cambios en su estructura e imagen.

Datos que concuerdan con el estudio sobre el Nivel de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina externa del Hospital P.N. P. Luis N. Sáenz, agosto –septiembre 2017 presentado por María Zarate en Lima muestra en cuanto a los aspectos tangibles, la mayoría de pacientes estaba satisfecho (62.08%,149); sin embargo, un porcentaje considerable estaba muy insatisfecho (36.67%,88). (Zarate López , 2017)



**Gráfico 6**

**SATISFACCIÓN GLOBAL**



En cuanto a la La satisfacción global corresponde al de los usuarios externos, esta es del 83.6%. Al sobrepasar el estar este valor entre el rango de más de 60% de satisfacción nos indica un nivel aceptable de la calidad de atención. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por

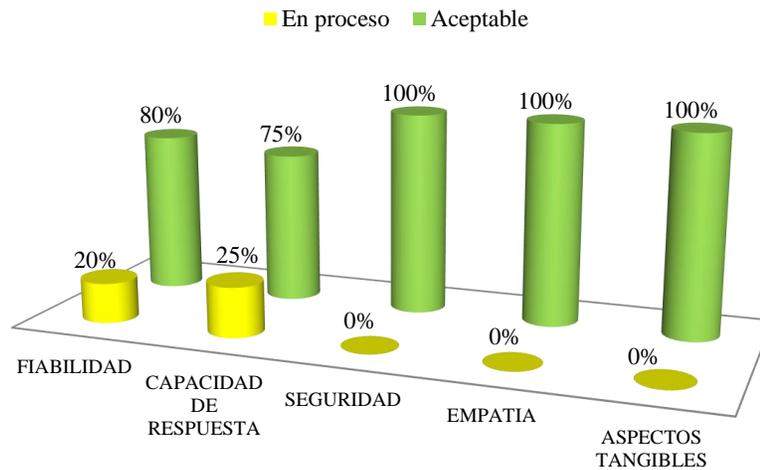


Ortiz P al encontrar un valor de satisfacción del 65.3% en los establecimientos de la micro Red-villa de Chorrillos 2014. Mientras que por otro lado G Terrones G. 2017. en su investigación difiere de estos resultados al encontrar un valor de 48.6% de satisfacción global. (Terrones García , 2017) .En comparación con otro trabajo de investigación realizado por Francisco Infantes, encontró una sSatisfacción global de 72.9 % . (Gómez, 2016).

Por último en cuanto a las entidades de salud privadas un estudio realizado en la clínica Peruano Americana revela una satisfacción de solo el 48.8% de los usuarios atendidos ambulatoria mente. (Yupanqui, 2014). Los resultados son importantes porque nos muestran una realidad antes no estudiada a detalle de un establecimiento de salud de nuestra localidad, y al ser la satisfacción del usuariopaciente un eje importante en la relación médico-paciente dichos resultados nos servirán para mejorar de los servicios de salud y obtener mejores resultados de satisfacción en futuros estudios. (Yupanqui, 2014).

### Gráfico 7

### INSATISFACCIÓN – DATOS DE MEJORA



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

En los resultados de aceptación se observa que ~~s~~Seguridad, ~~e~~Empatía, ~~a~~Aspectos ~~t~~angibles cumplen con los requerimientos que los usuarios necesitan, pero por otra parte se observa que la factibilidad, capacidad de respuesta siguen un proceso en mejorar la calidad de la atención en el Centro de Especialidades de Otavalo.

La satisfacción en referencia a los datos de mejora de la población en estudio refiere que tienen un buen servicio de salud y que no hay nada por mejorar en cuanto a la atención recibida de consulta externa en su mayor porcentaje. Sin embargo en un mínimo porcentaje podemos observar que Estadística tiene inconvenientes con los niveles de insatisfacción debido a que los usuarios al momento de ingresar a la institución ~~deben hacer al pasar por~~ grandes filas de espera



para actualizar datos, así como también existen inconvenientes al tomar citas médicas y los cambios de horario de las citas por el Call Center.

- Se observa que existen quejas relacionadas con ~~en el trato se refieren a~~ la falta de amabilidad por parte de dos profesionales médicos ~~de consulta externa~~ y en los tiempos de espera para ingresar a los servicios de atención en salud por tener que pasar por dos ~~filtrosearpas~~ para la toma de signos vitales, al igual indican que debe existir más consultorios para atender casos ~~con~~ de especialidad como traumatología, medicina interna, pediatría, y es similar el porcentaje de ~~insatisfacción sobre~~ ~~amonestaciones~~ en el tiempo de espera al tomar cita para la realización de los exámenes de laboratorio como de imagenología; ~~manifiestan al igual que piden que~~ se mejoren las señaléticas y se tome en cuenta la interculturalidad con respecto ~~al del~~ idioma, mientras que Farmacia no posee los insumos ni los medicamentos de stock necesarios para los usuarios, ~~en vista que~~ ~~deben comprar~~ ~~los pacientes~~ medicación como (insulina, metformina, losartan y etc...).

### REQUERIMIENTOS Y SUGERENCIAS POR MEJORAR DE ACUERDO AL CRITERIO DE LOS USUARIOS EXTERNOS.

- Mejorar el trato y la amabilidad por parte de los dos médicos generales del Servicio de Consulta Externa.



- Mejorar el Sistema de Call Center, para el agendamiento de citas médicas seguras y prontas.
- Eliminar una carpa de triaje y solo mantener una carpa para la toma de signos vitales de Enfermería.
- Acortar el tiempo para el agendamiento de citas médicas con las especialidades requirentes.
- Agilizar la atención en estadística en la actualización de datos antes de pasar a la atención médica.
- Mejorar la comunicación del parte del personal administrativo hacia los pacientes notificando los cambios de horario de las citas médicas con anticipación.
- Dotación oportuna de medicación necesaria para todas las patologías en Farmacia.
- Aumentar los Consultorios de Especialidades e implementar Atención de Especialidades como Gastroenterología y Dermatología.
- Mejorar el Trato y la amabilidad por parte del Personal Auxiliar de Enfermería de las carpas de triaje.
- Agilizar el tiempo de agendamiento para la toma de citas para laboratorio e imagenología.
- Facilitar turnos extras los profesionales especialistas en caso de ser pacientes de la tercera edad y de residencia lejanas.
- Mejorar el sistema AS400, para que la atención sea sin interrupciones frecuentes.



- Incluir e implementar a una persona para orientar a los pacientes a los consultorios.
- Creación de un semáforo (triaje) para registrar los pacientes en base a la atención, como en Quito.
- Facilitar las indicaciones médicas de Pediatría por escrito y físicamente no por celular.

#### 4.1. Resultados y discusión

**Tabla 1**

##### Datos sociodemográficos

Edad en años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 15 a 19 años	4	2,9%	2,9%
De 20 años a 39 años	43	30,7%	33,6%
De 40 a 64 años	73	50,7%	84,3%
Más de 65 años	22	15,7%	100%
Total	140	100%	

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	51	36,4%	36,4%



Femenino	89	63,6	100%
Total	140	100%	

Tipo de Seguro	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Seguro Social General	104	74,3%	74,3%
Seguro Campesino	12	8,6%	82,9%
Montepío	4	2,9%	85,7%
Jubilados	20	14,3%	100%
Total	140	100%	

Etnia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mestizo	115	82,1%	82,1%
Indígena	14	10%	92,1%
Afrodescendiente	11	7,9%	100%
Total	140	100%	

Lugar de residencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Urbano	119	85%	85%
Rural	21	15%	100%
Total	140	100%	

Tipo de Atención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primero	37	26,4%	26,4%



Subsecuente	103	73,6%	100%
Total	140	100%	

Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

Al Centro de Salud del IESS acude población económicamente activa que demanda atención médica de primer nivel en calidad de asegurados generales con edades entre 40 a 64 años y cerca del 14% son jubilados, se auto-identifican como mestizos con mayor representatividad del género femenino en un 63% provienen del sector urbano para asistir a la consulta subsecuente, es importante mencionar que el porcentaje de primeras consultas es relativamente bajo y llega al 24% de todas las consultas.

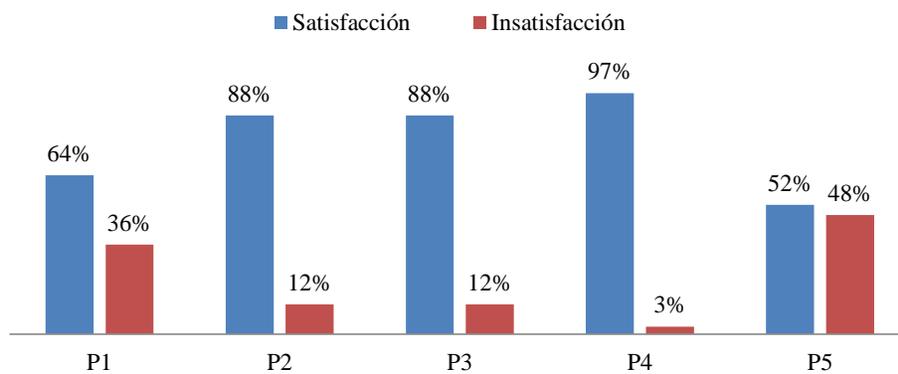
El establecimiento de salud oferta varias especialidades dentro de su cartera de servicios, los más demandados corresponden a Medicina Interna, Medicina General, Ginecología y Pediatría. La edad y el género, fueron corroborados con investigaciones realizadas por José Terán sobre el Clima Laboral y Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud Tipo A IESS de Cotacachi, en donde indican que la mayoría (76,92%) del personal de estudio son adultos jóvenes con una edad promedio de 42 años, mayoritariamente son mujeres, (Terán Terán, CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A IESS. COTACACHI", 2020).

En relación a la variable procedencia se determina que mayoritariamente la población que asiste a la consulta vive en la zona urbana de la provincia un (85%) del Cantón Otavalo. Esto puede tener relación con la escolaridad y el empleo formal, siendo los asegurados del Centro de



Especialidades IESS Otavalo principalmente de estas características. Datos que concuerdan con investigaciones realizadas por Juana Orozeo sobre Satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de Atención recibida en Consulta Externa Nicaragua 2017, donde indican que (91.7%) presentan procedencia del área urbana y el (8.3%) provienen del área Rural. (Orozeo Juana, SATISFACCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA, HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS. MANAGUA, NICARAGUA. FEBRERO 2017)

La satisfacción del usuario externo se considera aceptable cuando es mayor al 60%, o lo mismo que decir un porcentaje menor de 40% de insatisfacción; si dicho valor se ubica dentro del rango de 40-60% de satisfacción entonces se dice que se está en proceso de mejoría, pero si el nivel de satisfacción es <40% nos indica que es un aspecto por mejorar. (Ministerio de Salud. GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO. DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS. DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD. PERÚ. LIMA. 2012)

**Gráfico 1****Datos de la Fiabilidad**

Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades de Otavalo.

En el proceso del inicio de atención se encuentra un problema sustancial relacionado con el trámite administrativo (sistema Call Center) para conseguir una cita médica, la insatisfacción es aún más notoria cuando más del 40% de usuarios encuestados no puede acceder a un turno para la atención, aun con estas dificultades el usuario llega a ser atendido bajo una adecuada programación de horarios; a esto se suma la oportuna obtención de los datos en la historia clínica actualizada del paciente.

En comparación con otro trabajo de investigación realizado por Daysi García, sobre Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa, Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. Coincide con el (Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Público de Salud en Honduras, 2014), donde el tiempo estándar de espera para la atención de la cita médica es de 30 minutos y en los hospitales



regionales menos complejos, el tiempo de espera para agendar es entre 2 a 6 meses, y en el caso de los hospitales nacionales como el Hospital Escuela Universitario, Mario Catarino Rivas e IHSS, lleva desde 6 meses hasta por 1 año de espera (García Espinoza, SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LA CONSULTA EXTERNA. INSTITUTO NACIONAL CARDIOPULMONAR, TEGUCIGALPA, HONDURAS, ENERO NACIONAL CARDIOPULMONAR, TEGUCIGALPA, HONDURAS, ENERO, 2017)

**Comentado [SR3]:** Verificar el formato para incluir las citas en el índice

## Gráfico 2

Datos de Capacidad de respuesta



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

~~Procesos como farmacia y estadística demandan cambios en vías a mejorar los tiempos de espera para que los usuarios sean atendidos en tiempos que no causen insatisfacción, ya que según los resultados obtenidos más del 50% espera ser atendido en menos tiempo. Tres de cada diez usuarios se sienten insatisfechos por los tiempos prolongados en la espera para ser atendidos por el médico. Es importante recalcar que la capacidad de respuesta global es positiva y permite que el usuario pueda obtener pronta respuesta a sus inquietudes con respecto a procedimientos administrativos y operacionales en todos los servicios.~~

~~Resultados que no concuerdan con investigaciones realizadas por Giancarlo Terrones, donde nos muestra referente a la disposición de los empleados de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, se muestra que esta dimensión fue medida a través de la sencillez de los trámites, solución de quejas y reclamos y de la disposición de los empleados por resolver preguntas de los usuarios dando los siguientes resultados: Disposición de los empleados por resolver preguntas, el 83% de los 384 usuarios se encuentran satisfechos con los empleados y la disposición que tienen para ayudar a resolver dudas de los usuarios, seguido del 17% que señala no estarlo. Sencillez de trámites, el 92% manifiesta estar satisfecho al rato de realizar su trámite para hacer atendido; sin embargo, respecto a la solución de quejas y reclamos, el 71% de los encuestados está insatisfecho. (Terrones García, 2017).~~



Relación de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo

### Gráfico-3

### Seguridad

---

Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

La dimensión relacionada con la seguridad se encuentra en altos niveles de aceptación puesto que el personal médico se ajusta a los protocolos de atención y a los tiempos estandarizados para el examen físico, el profesional de salud respeta la privacidad del usuario quien por su lado se



~~atribuyen el 10% de la insatisfacción de los usuarios por el tiempo que se demora en la atención médica y el 6% de los usuarios~~

~~Datos que se confirman con la investigación realizada sobre satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda en las unidades operativas de atención primaria en salud de Juan Fariño, donde obtuvo como resultado en esta dimensión con una brecha positiva, dado a que tres de los cuatro preguntas tuvieron un nivel de satisfacción elevado. Las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, es decir, las competencias profesionales que se relacionan con la dimensión seguridad también fueron analizadas, producto de esto, se deduce que los usuarios se encuentran satisfechos con estos indicadores; Sin embargo, respecto a los medicamentos, los usuarios expresan no ser los apropiados para sus dolencias. (Fariño Cortez, 2018).~~

~~La consulta médica corresponde a un acto privado, que además factores como el tiempo que se dedica al encuentro y la cantidad de información que se intercambia permitirá desarrollar intimidad y el vínculo de confianza entre el médico y el paciente que se traduce en satisfacción en cuanto a la atención médica propiamente dicha.~~



#### Gráfico 4

#### Empatía

---

Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

Al hablar de empatía, el trato con amabilidad es crucial en el momento del análisis, en este caso los usuarios encuestados se sienten más satisfechos con el trato recibido por el personal de admisión y de farmacia que del médico, sin embargo, la insatisfacción en este caso solamente llega al 15%. Por otra parte, el usuario llega a comprender sin problema su estado general de salud, como será su tratamiento y cuidados que debe adoptar en su autocuidado.



## **Dimensión de la comunicación en la relación médico-paciente**

En la valoración de esta dimensión es importante el rol de la comunicación en la relación médico-paciente ya que una comunicación clara y efectiva en el escenario médico ha demostrado ser esencial para proporcionar atención médica de alta calidad y además para garantizar mayor seguridad para el paciente. Se ha encontrado también como factores asociados a empatía en la relación médico-paciente el ser un paciente joven, elegir a su médico y ser tratado por un médico mujer (Mendoza C. 2016), esto último se asume debido a que los pacientes perciben mayor sensibilidad y empatía por parte del personal de salud femenino. (Quiñones A. 2008).

**Gráfico-5**



## Aspectos Tangibles

---

Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IEES de Otavalo.

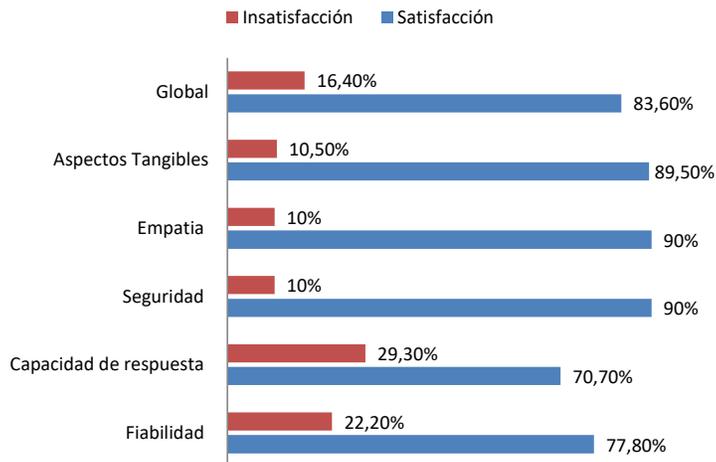
Dentro de la medición de la satisfacción del usuario se consideran los aspectos tangibles como parte importante a valorar, esta dimensión tiene que ver con la parte estructural de los servicios; en este caso la limpieza, disponibilidad de equipos, materiales y orden en los consultorios, son percibidos por el usuario en forma positiva que sobrepasa el 80% de satisfacción, de igual manera es percibida la disponibilidad de baños limpios. Los usuarios desearían que se mejore la señalética para que sea más comprensible; al parecer algunos consultorios necesitan cambios en su estructura e imagen.



~~Reporte de Investigación de Grado de Satisfacción de los Estudiantes de la Maestría en Ingeniería de Materiales (2019)~~

Gráfico-6

**SATISFACCIÓN GLOBAL**



En cuanto a la satisfacción global de los usuarios externos, esta es de corresponde al 83.6%. Al estar este valor entre el rango de más de al sobrepasar el 60% de satisfacción nos indica un nivel aceptable de la calidad de atención. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Ortiz P al encontrar un valor de satisfacción del 65.3% en los establecimientos de la micro Red-villa de Chorrillos 2014. Mientras que por otro lado G Terrones G. 2017. en su investigación difiere de estos resultados al encontrar un valor de 48.6% de satisfacción global. (Terrones G. 2017). En comparación con otro trabajo de investigación realizado por Franciseo Infantes, encontró una satisfacción global de 72.9 %. (Franciseo I. Perú 2016).

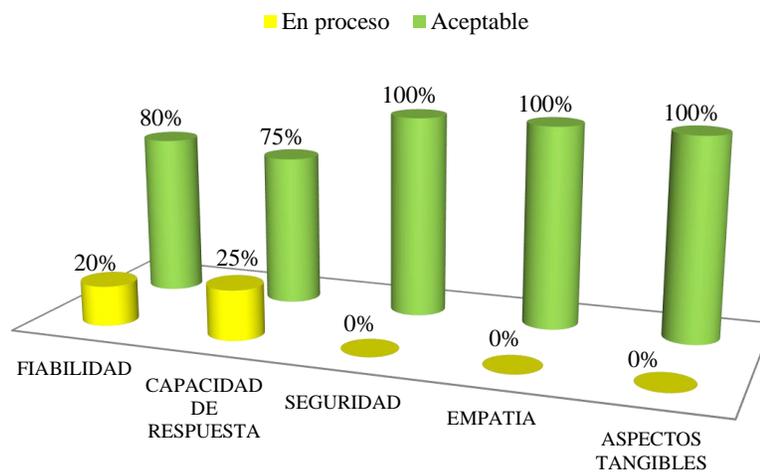
Por último en cuanto a las entidades de salud privadas un estudio realizado en la clínica Peruano Americana revela una satisfacción de solo el 48.8% de los usuarios atendidos ambulatoria mente. (Yupanqui J.2015). Los resultados son importantes porque nos muestran una realidad antes no estudiada a detalle de un establecimiento de salud de nuestra localidad, y al ser la satisfacción del paciente usuario un eje importante en la relación médico paciente dichos



resultados nos servirán para mejoraría de los servicios de salud y obtener mejores resultados de satisfacción en futuros estudios.

Gráfico 7

INSATISFACCIÓN— DATOS DE MEJORA



Notas: Datos de los usuarios del Centro de Especialidades IESS de Otavalo.

En los resultados de aceptación se observa que sSeguridad, eEmpatía, aAspectos tTangibles cumplen con los requerimientos que los usuarios necesitan pero por otra parte se observa



que la factibilidad, capacidad de respuesta siguen un proceso en mejorar la calidad de la atención en el Centro de Especialidades de Otavalo.

La satisfacción en referencia a los datos de mejora de la población en estudio refiere que tienen un buen servicio de salud y que no hay nada por mejorar en cuanto a la atención recibida de consulta externa en su mayor porcentaje. Sin embargo en un minimomínimo porcentaje podemos observar que Estadística tiene inconvenientes con los niveles de insatisfacción debido a que los usuarios al momento de ingresar a la institución al pasar por deben hacer grandes filas de espera para actualizar datos, así como también existen inconvenientes al tomar citas médicas y los cambios de horario de las citas por el Call Center.

Se observa que existen quejas en el trato se refieren relacionadas con la falta de amabilidad por parte de dos profesionales médicos de consulta externa y en los tiempos de espera para ingresar a los servicios de atención en salud, por tener que pasar por dos carpas filtros para la toma de signos vitales, al igual indican que debe existir más consultorios para atender casos con de especialidad como traumatología, medicina interna, pediatría, y es similar el porcentaje de amonestaciones insatisfacción sobre en el tiempo de espera al tomar cita para la realización de los exámenes de laboratorio como de imagenología; al igual que piden que manifiestan se mejoren las señaléticas y del se tome en cuenta la interculturalidad con respecto al idioma, mientras que Farmacia no posee los insumos ni los medicamentos de stock necesarios para los usuarios, deben en vista que deben comprar los pacientes los medicación como (insulina, metformina, losartan y etc...);



### **REQUERIMIENTOS Y SUGERENCIAS POR MEJORAR DE ACUERDO AL CRITERIO DE LOS USUARIOS EXTERNOS.**

- ~~Mejorar el trato y la amabilidad por parte de los dos médicos generales del Servicio de Consulta Externa.~~
- ~~Mejorar el Sistema de Call Center, para el agendamiento de citas médicas seguras y prontas.~~
- ~~Eliminar una carpa de triaje y solo mantener una carpa para la toma de signos vitales de Enfermería.~~
- ~~Acortar el tiempo para el agendamiento de citas médicas con las especialidades requerientes.~~
- ~~Agilizar la atención en estadística en la actualización de datos antes de pasar a la atención médica.~~
- ~~Mejorar la comunicación del parte del personal Administrativo hacia los pacientes notificando los cambios de horario de las citas médicas con anticipación.~~
- ~~Dotación oportuna de medicación necesaria para todas las patologías en Farmacia.~~
- ~~Aumentar los Consultorios de Especialidades e implementar Atención de Especialidades como Gastroenterología y Dermatología.~~
- ~~Mejorar el Trato y la amabilidad por parte del Personal Auxiliar de Enfermería de las carpas de triaje.~~
- ~~Agilizar el tiempo de agendamiento para la toma de citas para laboratorio e imagenología.~~



- ~~Facilitar turno extras los profesionales especialistas en caso de ser pacientes de la tercera edad y de residencia lejanas.~~
- ~~Mejorar el sistema AS400, para que la atención sea sin interrupciones frecuentes.~~
- ~~Implementar Incluir a una persona para orientar a los pacientes a los consultorios.~~
- ~~Creación de un semáforo (triaje) para registrar los pacientes en base a la atención, como en Quito.~~
- ~~Facilitar las indicaciones médicas de Pediatría por escrito y físicamente no por celular.~~



## CAPITULO V

### 5.1. Conclusiones

- Se concluye que en el Centro de Especialidades del IESS de Otavalo se atienden adultos mayores jóvenes y a su vez quienes más realizan consultas ~~son~~ en las mujeres, usuarias de esta casa asistencial
- Existen resultados claros sobre los indicadores de satisfacción que nos muestra que existen resultados que están en un proceso de aceptación encontrándose la fiabilidad y la capacidad de respuesta buscando mejorar la atención al usuario que refieren que posiblemente es un problema administrativo por factor tiempo de atención del personal de salud mientras que los indicadores de seguridad, empatía y aspectos tangibles son calificados en un porcentaje global de cien por ciento en su atención.



## **5.2. Recomendaciones**

- Realizar estudios similares en otros Centros Médicos de Especialidades similares de la Provincia de Imbabura para valorar mejor la satisfacción del usuario sobre la consulta externa médica en nuestra realidad.
- Elaborar una herramienta metodológica de obtención de datos diferente al SERVQUAL que permita recopilar la opinión y sugerencias del encuestado.
- Diseñar un plan de mejora continua de la calidad de atención enfocándose en los puntos de mayor percepción de insatisfacción.



- Mejorar el trato y la amabilidad por parte de los dos médicos generales del Servicio de Consulta Externa.
- Mejorar el Sistema de Call Center, para el agendamiento de citas médicas seguras y prontas.
- Eliminar una carpa de triaje y solo mantener una carpa para la toma de signos vitales de Enfermería.
- Acortar el tiempo para el agendamiento de citas médicas con las especialidades requirentes.
- Agilizar la atención en estadística en la actualización de datos antes de pasar a la atención médica.
- Mejorar la comunicación del parte del personal Administrativo hacia los pacientes notificando los cambios de horario de las citas médicas con anticipación.
- Dotación oportuna de medicación necesaria para todas las patologías en Farmacia.
- Aumentar los Consultorios de Especialidades e implementar Atención de Especialidades como Gastroenterología y Dermatología.
- Mejorar el Trato y la amabilidad por parte del Personal Auxiliar de Enfermería de las carpas de triaje.
- Agilizar el tiempo de agendamiento para la toma de citas para laboratorio e imagenología.



- Facilitar turnos extras los profesionales especialistas en caso de ser pacientes de la tercera edad y de residencia lejanas.
- Mejorar el sistema AS400, para que la atención sea sin interrupciones frecuentes.
- Implementar a una persona para orientar a los pacientes a los consultorios.
- Creación de un semáforo para registrar los pacientes en base a la atención, como en Quito.
- Facilitar las indicaciones médicas de Pediatría por escrito y físicamente no por celular.

**Con formato:** Normal, No agregar espacio entre párrafos del mismo estilo, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 2.83 cm + Sangría: 3.47 cm



### 5.1. Conclusiones

- Se concluye que en el Centro de Especialidades del IESS de Otavalo se atienden adultos mayores jóvenes y a su vez quienes más realizan consultas son las mujeres usuarias de esta casa asistencial
- Existen resultados claros sobre los indicadores de satisfacción que nos muestra que existen resultados que están en un proceso de aceptación encontrándose la fiabilidad y la capacidad de respuesta buscando mejorar la atención al usuario que refieren que posiblemente es un problema administrativo por factor tiempo de atención del personal de salud mientras que los indicadores de seguridad, empatía y aspectos tangibles son calificados en un porcentaje global de cien por ciento en su atención.

Con formato: Ancho: 27.94 cm, Alto: 21.59 cm

Comentado [SR4]: Mejorar las conclusiones

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Sangría: Izquierda: 0.5 cm, Primera línea: 0 cm, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 2.83 cm + Sangría: 3.47 cm



## 5.2. Recomendaciones

- ~~Realizar estudios similares en otros Centros Médicos de Especialidades similares de la Provincia de Imbabura para valorar mejor la satisfacción del usuario sobre la consulta externa médica en nuestra realidad.~~
- ~~Elaborar una herramienta metodológica de obtención de datos diferente al SERVQUAL que permita recopilar la opinión y sugerencias del encuestado.~~
- ~~Diseñar un plan de mejora continua de la calidad de atención enfocándose en los puntos de mayor percepción de insatisfacción.~~
- ~~Mejorar el trato y la amabilidad por parte de los dos médicos generales del Servicio de Consulta Externa.~~
- ~~Mejorar el Sistema de Call Center, para el agendamiento de citas médicas seguras y prontas.~~
- ~~Eliminar una carpa de triaje y solo mantener una carpa para la toma de signos vitales de Enfermería.~~
- ~~Acortar el tiempo para el agendamiento de citas médicas con las especialidades requirentes.~~
- ~~Agilizar la atención en estadística en la actualización de datos antes de pasar a la atención médica.~~
- ~~Mejorar la comunicación del parte del personal Administrativo hacia los pacientes notificando los cambios de horario de las citas médicas con anticipación.~~



- ~~Dotación oportuna de medicación necesaria para todas las patologías en Farmacia.~~
- ~~Aumentar los Consultorios de Especialidades e implementar Atención de Especialidades como Gastroenterología y Dermatología.~~
- ~~Mejorar el Trato y la amabilidad por parte del Personal Auxiliar de Enfermería de las carpas de triaje.~~
- ~~Agilizar el tiempo de agendamiento para la toma de citas para laboratorio e imagenología.~~
- ~~Facilitar turno extras los profesionales especialistas en caso de ser pacientes de la tercera edad y de residencia lejanas.~~
- ~~Mejorar el sistema AS400, para que la atención sea sin interrupciones frecuentes.~~
- ~~Implementar a una persona para orientar a los pacientes a los consultorios.~~
- ~~Creación de un semáforo para registrar los pacientes en base a la atención, como en Quito.~~
- ~~Facilitar las indicaciones médicas de Pediatría por escrito y físicamente no por celular~~



**Apéndices.**

OBJETIVO 1. Caracterizar la población de estudio según las variables sociodemográficas.

VARIABLE	DIMENSION	DEFINICION TEORICA	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA	FUENTE	INSTRUMENTO
Características sociodemográficas	Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento del individuo en años	Cuantitativa Discreta	Porcentaje de personas de acuerdo a la edad	55 a 19 20 a 39 40 a 64 Mayores de 65	Usuarios	Cuestionario
	Genero	Características fenotípicas que diferencia a un hombre de una mujer.	Cuantitativa nominal discreta	Porcentaje de personas de acuerdo al genero	Masculino Femenino Otros	Usuarios	Cuestionario
	Etnia	Que pertenecen a la misma raza	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de personas de acuerdo a la etnia	Mestizo Indígena Afrodescendiente	Usuarios	Cuestionario
	Lugar de residencia habitual	Lugar geográfico en que a persona reside habitualmente.	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de personas de acuerdo al lugar de residencia	Urbano Rural	Usuarios	Cuestionario
	Nivel educativo	Etapas de estudios cursada por un individuo.	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de personas de acuerdo al nivel de estudio	Instrucción Primaria Secundaria Técnico Tecnólogo	Usuarios	Cuestionario



					Superior Posgrado		
	Tipo de seguro	Seguro al que aporta un individuo	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de personas de acuerdo al tipo de estudio	Seguridad Social General Seguro Campesino Montepío Jubilado	Usuarios	Cuestionario
	Numero de Visita	Cantidad de visitas al Servicio	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de personas de acuerdo al número de visitas	Primera Subsecuente	Usuarios	Cuestionario
	Servicio al que acude	Tipo de servicio que oferta la institución	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de personas de acuerdo al servicio que acude	Medicina General Ginecología Traumatología Pediatria Cardiología Medicina Familiar Medicina Interna Medicina Ocupacional Medicina a Domicilio Psicología	Usuarios	Cuestionario



**OBJETIVO 2.** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Centro de Especialidades IESS Otavalo

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA	FUENTE	INSTRUMENTO
Nivel de Satisfacción del usuario	Expectativas y percepciones de acuerdo a  Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Razón, acción o modo con que se sosega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (RAE, 2020)	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de la población de acuerdo al grado de satisfacción	Escala Likert (1-7)1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Cuestionario de 22 preguntas.	aquel adaptado



**OBJETIVO 3.** Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención otorgada por el Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	INDICADO RES	ESCALA	FUENTE	INSTRUMENTO
Percepción del usuario	Percepciones de acuerdo a Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (RAE, 2020)	Cuantitativa nominal y discreta	Porcentaje de la población de acuerdo al grado de percepción	Escala Likert (1-7)1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Cuestionario de 22 preguntas.	Original adaptado



ENCUESTA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**

**MENCION EN ENFERMERÍA FAMILIAR Y COMUNITARIA**

**ENCUESTA DE SATISFACCION**

<b>Datos del encuestador:</b>			
Nombre:	Lcda. Viviana Maribel Vaca Perugachi		
Salud:	Establecimiento de	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS</b>	
		<b>OTAVALO</b>	
Fecha:...../...../.....	Hora de Inicio:	...../...../...	Hora Final: ...../...../...
TEMA	<b>"SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS OTAVALO, 2021"</b>		
OBJETIVO GENERAL	• Evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en consulta externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo.		



### ISTRUCTIVO DEL LLENADO DE LA ENCUESTA

Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.

Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluara.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva

A continuación, encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados a la satisfacción del usuario que usted tiene frente al servicio. Cada una tiene 7 opciones para responder.

QUIEN CONTESTA:

NUMERO DE ENCUESTA: -----

PACIENTE  FAMILIAR

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS OTAVALO

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción del servicio de Consulta Externa. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Características sociodemográficas	ITEMS	RESPUESTA
Edad del encuestado en años	De 15 a 19 años	
	De 20 a 39 años	
	De 40 a 64 años	
	Mayores de 65 años	
Genero	Masculino	
	Femenino	



	Otros	E specifique .....
Nivel de estudio	Sin instrucción Primaria Secundaria Técnico- Tecnólogo Superior Posgrado	
Tipo de seguro por el cual se atiende	Seguridad Social General Seguro Campesino Montepío Jubilado	
Etnia	Mestizo Indígena Afrodescendiente	
Lugar de residencia actual	Urbano Rural	
Numero de visita al Servicio	Primera Subsecuente	
Servicio al que acude	Consulta con Médico (medicina general) Consulta con Especialidad: Ginecología Traumatología Pediatria Cardiología Medicina Familiar Medicina Interna Medicina Ocupacional Medicina a Domicilio Psicología Farmacia Laboratorio Imagenología	



EXPECTATIVAS								
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa.            Utilice una escala numérica del 1 al 7.            Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de salud, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	Que la atención en estadística del Establecimiento sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							



19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes								
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos								

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA <b>RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	
1	¿El personal de salud le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?								
2	¿El médico le atendió en el horario programado?								
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?								
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?								
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?								
6	¿La atención en estadística del establecimiento fue rápida?								
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?								
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida?								
9	¿La atención en farmacia fue rápida?								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?								
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?								



14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								



CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IEES OTAVALO, 2021”**

**Consentimiento informado**

**Sr. (Sra., Srta.):**.....

El propósito de este documento es brindarle toda la información necesaria para que Ud., decida libremente sobre su participación en la investigación que previamente se le ha explicado verbalmente.

Como participante de la investigación al respecto, expongo que:

He sido informado/a sobre el estudio a desarrollar y las eventuales incomodidades que la realización de las encuestas implica, con explicación previa de todo lo que a esta compete.

He sido también informado/a en forma previa a la aplicación, que los procesos que se realicen, no implican un costo que yo deba asumir.

Junto a ello he recibido una explicación satisfactoria sobre el propósito de la actividad, así como de los beneficios para la Institución que se espera estos produzca.



Estoy en pleno conocimiento que la información obtenida con la actividad en la cual participaré, será confidencial, mi nombre y mis datos personales, no aparecerán en ningún medio de publicidad derivado de la investigación ya descrita.

Sé que la decisión de participar en esta investigación, es totalmente voluntaria. Si no deseo participar en ella o una vez iniciada la investigación, no deseo proseguir colaborando, puedo hacerlo sin problemas, ni recriminación alguna a mi nombre.

Adicionalmente la ~~investigadora responsables~~investigadora responsable (Viviana Vaca) han manifestado su voluntad y disponibilidad para aclarar cualquier duda que me surja acerca de mi participación en la actividad realizada. Para ello, se me informa que el domicilio para estos efectos es la UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE.- ubicada en la calle 17 de julio 5,21, Ibarra, tel: 062997800, Facultad de Posgrado, Enfermería, en el periodo comprendido en la investigación y hasta 6 meses después de concluida esta.

He leído el documento: consentimiento informado, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente.

Yo,..... con cedula de ciudadanía, mayor de edad, con domicilio en ....., y número de contacto ..... Consiento en participar en la investigación denominada: **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS OTAVALO, 2021”**



Y autorizo a la investigadora responsable del proyecto y/o a quienes éste designe como sus colaboradores directos y cuya identidad consta al pie del presente documento, para realizar el (los) procedimiento (s) requerido (s) por el proyecto de investigación descrito.

Fecha: ..... / ..... / ..... Hora: ..... : .....

Firma de la persona que consiente:

.....

**Investigador responsable: Lcda. Viviana Vaca. ESTUDIANTE POSGRADO UTN**



ENTREVISTA  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**Instituto de Posgrado**

**Maestría en Salud Pública. Mención en enfermería familiar y comunitaria**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS OTAVALO, 2021

**PREGUNTAS DE ENTREVISTA**

**Estimado/a usuario/a.**

El presente banco de preguntas pretende conocer su criterio sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Especialidades IESS Otavalo. Su contestación sincera a todas las cuestiones es muy importante para nosotros. Su nombre no será expuesto si Ud. no autoriza.

**CUESTIONARIO**

- ¿Cuál es su edad?

- ¿Cuál es su nivel de estudio?

1.- ¿Qué opinan sobre el sistema (Call Center) de petición de cita con el médico o el procedimiento a seguir cuando se quiere consultar con aquél?



2.- ¿Quiénes de los integrantes del equipo de Salud del Centro de Especialidades Iess

Otavalo les tratan bien o están más preparados?

3.- ¿El personal de salud son amables, educados, les tratan con respeto y consideración?

4.- ¿Consideran ustedes que su médico les dedica suficiente tiempo durante la consulta?

5.- ¿Su médico utiliza palabras sencillas para explicarles a ustedes cuál es su problema o qué tratamiento deben seguir, usa palabras o términos médicos difíciles de entender?

6.- ¿Tienen ustedes confianza con su médico para contarle sus problemas o creen que hay cosas que su médico no va a entender sobre su forma de vida?

7.- ¿Qué les parece el aspecto físico del centro, las instalaciones, los equipos, el material...?

8.- ¿Qué opinan sobre las carpas ubicadas en el parque para la toma de signos vitales?

9.- ¿Qué opinan sobre la atención en estadística antes de acudir a la cita médica?

10.- ¿Qué opinan sobre la dotación de la medicación en Farmacia?

11.- ¿Qué opinan sobre el agendamiento de citas para laboratorio e imagenología (ecografías y Rx)?

12.- En general, ¿qué les parece lo mejor, qué les parece lo peor? ¿Qué cosas habría que mejorar? Del Servicio de Consulta Externa.



13.- Si pudiera elegir, ¿volvería aquí o preferiría otro centro u otro médico?

Recomendaría este servicio?







### 3.2. Recursos

ITEM	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL US DOLARES
<b>Recursos humanos</b>			
Maestrante	1		50
Asistente de Investigación	20		50
<b>Recursos Técnicos</b>			
Computador	1		
Internet	50 horas	0,90	90
Impresora	300 impresiones	0,50	27,15
Viajes			
Viáticos (30,00x50) Transporte	50	0,30	15
<b>Recursos materiales e insumos</b>			
Fotocopias	3000	0,05	150
CD	1	1,00	1,00
Flash memory	1	20,00	20,00
Anillados	2	5,00	10,00
Imprevistos	20%		82,63
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>			<b>495,78</b>



← **Con formato:** Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm



**PLANTEAMIENTO DE UN PLAN DE ACCIÓN**

<u>QUE</u>			<u>COMO</u>		<u>QUIEN</u>		<u>CUANDO</u>
<u>Estrategia</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Meta</u>	<u>Actividades</u>	<u>Descripción</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Indicadores</u>
<u>Estrategia:</u>	<u>Contar con un</u>	<u>100% de la</u>	<u>Revisión y análisis</u>	<u>Consultar el manual</u>	<u>Defensor del</u>		<u>Porcentaje de documentos</u>
<u>Actualizar la</u>	<u>documento</u>	<u>documentación</u>	<u>de la</u>	<u>de Gestión de calidad</u>	<u>usuario</u>		<u>actualizados</u>
<u>documentación</u>	<u>idóneo y</u>		<u>documentación</u>	<u>Institucional donde se</u>			
<u>existente que</u>	<u>actualizado</u>		<u>existente</u>	<u>encuentran contenidos</u>			
<u>sustenta el</u>	<u>que soporte el</u>			<u>todos los procesos</u>			
<u>proceso de</u>	<u>sistema de</u>			<u>organizacionales para</u>			
<u>medición en el</u>	<u>medición de</u>			<u>posterior análisis</u>			
<u>área de</u>	<u>la satisfacción</u>						
<u>atención</u>							
			<u>Ajustes de las</u>	<u>Desarrollar en</u>	<u>Defensor del</u>		
			<u>fallas evidenciadas</u>	<u>documento en el que</u>	<u>usuario</u>		
			<u>y novedades a la</u>	<u>incluya los ajustes y</u>			
			<u>documentación</u>	<u>las novedades</u>			
				<u>pertinentes</u>			

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm



				<u>El documento debe incluir las funciones de cada uno de los actores del proceso, debe definir la periodicidad de la revisión</u>			
			<u>Aprobación del documento</u>	<u>Se presenta ante el comité de gerencia para su aprobación</u>	<u>Comité de gerencia</u>		
			<u>Socialización</u>	<u>Mediante una reunión se realiza la socialización a los involucrados en el proceso, dejando un acta soporte</u>	<u>Talento humano y sus jefes de áreas</u>	<u>Plazo de un mes posterior a la aprobación</u>	<u>Porcentaje de aprobación de la evaluación de los documentos socializados</u>

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm



Desarrollar un instrumento idóneo para la medición de la satisfacción del usuario en el área de servicio	Implementar un instrumento idóneo para la medición de la satisfacción del usuario en el área de servicio	Es aprobado y aplicado un nuevo instrumento de medición para el área de servicio	Definir los aspectos a evaluar	Mediante un análisis de necesidades y expectativas de los usuarios establecer los aspectos más relevantes a evaluar	Defensor del usuario y jefe de las áreas de servicio	Porcentaje de usuarios evaluados
			Contribuir un cuestionario según los aspectos determinados	Con los requerimientos definidos establecer la pertinencia de las preguntas y selección de un formato físico	Defensor del usuario y jefe del área de servicio	
			Aprobación del instrumento	Se presenta el Comité de Gerencia para su aprobación	Comité de gerencia	

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm



			<u>Socialización del instrumento</u>	<u>Presentación del instrumento a todo el personal del área de servicio</u>  <u>Definir los colaboradores encargados y sus funciones para la aplicación del instrumento</u> <u>Nota: deben quedar consignadas en el manual de cargos.</u>	<u>Talento humano y jefe de áreas de servicios</u>          <u>Defensor del usuario. Auxiliar</u>	
--	--	--	--------------------------------------	--	---	--

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Justificado

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm



			<u>Implementación del instrumento</u>	<u>de enfermería designada en el área de egresos del área de servicio</u> <u>Dicho instrumento se aplicara a todos los pacientes después de la atención en el área de servicio en los egresos en compañía de sus familiares.</u> <u>Dentro del proceso diseñado y socializado es importante que la aplicación del instrumento sea sistemática y que sus resultados se lleven</u>		
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--

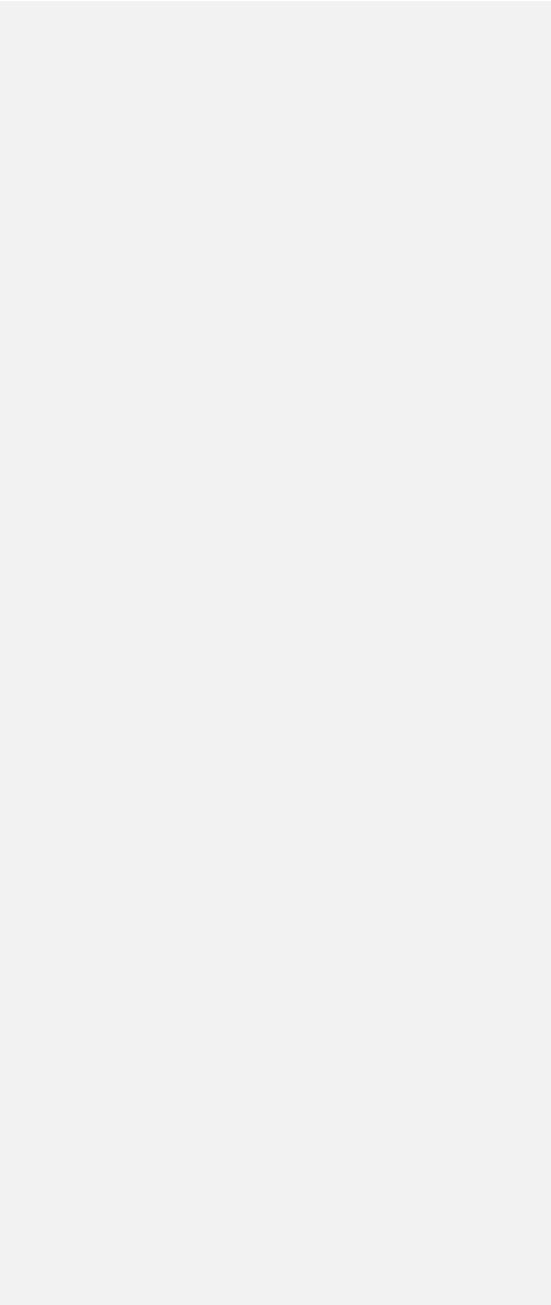
Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Primera línea: 0 cm



Instituto de  
Posgrado

				<a href="#">a para la toma de</a> <a href="#">decisiones</a>			
--	--	--	--	---	--	--	--





<p><u>Análisis y seguimiento del proceso y la información obtenida del mismo</u></p>	<p><u>Obtener la información veraz del desempeño del proceso del programa percibido por el usuario</u></p>	<p><u>Seguimiento y monitoreo del proceso y los resultados 100% de la información</u></p>	<p><u>Análisis de información arrojada por el instrumento</u></p>	<p><u>Priorizar las falencias y dificultades encontradas por el usuario</u></p>	<p><u>Defensor del usuario y jefe del área de servicio</u></p>	<p><u>Permanente</u></p>	<p><u>Porcentaje de encuestas diligencias e insatisfacciones</u></p> <p><u>Porcentaje colaboradores retroalimentado</u></p>
--	--	---	---	---	--	--------------------------	---

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm



Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

<u>Retroalimentación</u>	<u>Generar</u>	<u>Mejora</u>	<u>Presentación de</u>	<u>En el comité</u>	<u>Defensor</u>	<u>Mensual</u>	<u>Porcentaje</u>
<u>de los resultados</u>	<u>impacto en los</u>	<u>continua de</u>	<u>resultados en el</u>	<u>mensual se</u>	<u>del usuario</u>		<u>de usuarios</u>
<u>obtenidos</u>	<u>colaboradores</u>	<u>la calidad</u>	<u>comité de gerencia</u>	<u>exponen y</u>	<u>y comité de</u>		<u>satisfechos</u>
<u>mediante el</u>	<u>del área de</u>	<u>de atención</u>	<u>Generar acciones</u>	<u>analizan los</u>	<u>gerencia</u>		
<u>instrumento y</u>	<u>servicio</u>	<u>del usuario</u>	<u>de mejoras</u>	<u>resultados y</u>			
<u>mejora continua</u>		<u>y en el</u>		<u>posteriormente</u>			
		<u>proceso</u>		<u>se definen</u>			
		<u>interno</u>		<u>acciones de</u>			
				<u>mejoras</u>			
			<u>Retroalimentación</u>	<u>En una reunión</u>	<u>Jefes de</u>		
			<u>al personal</u>	<u>con el personal</u>	<u>servicios de</u>		
			<u>asistencial</u>	<u>asistencial se</u>	<u>áreas y</u>		
				<u>comunican los</u>			



Instituto de  
Posgrado

				<u>aspectos</u> <u>positivos,</u> <u>negativos y las</u> <u>acciones de</u> <u>mejora</u>	<u>defensor</u> <u>del usuario</u>		
--	--	--	--	---	---------------------------------------	--	--





Con formato: Ancho: 21.59 cm, Alto: 27.94 cm

**PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCION DE CALIDAD**

OBJETIVO	INDICADOR	META	TIEMPO	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	FACTOR CLAVE
Mejorar la satisfacción y la calidad de las prestaciones de salud del servicio	Porcentaje de usuarios que califican como excelente el servicio recibido	60%	1-año	Presupuesto de la entidad	Jefe de Consulta externa	Administración de recursos humanos, Renovación de equipos, Infraestructura adecuada, Asignación de recursos económicos.
	Porcentaje de usuarios que localizan los letreros sin dificultad	70%	1-año	Presupuesto de la entidad	Coordinadora Administrativa	Señalética realizada profesionalmente y con los parámetros del Ministerio.
	Porcentaje de usuarios que califican el espacio físico del servicio de consulta externa como cómodo.	70%	1-año	Presupuesto de la entidad	Director Administrativo	Reconstrucción áreas de Consulta Externa, Mobiliario adecuado.
Reducir el tiempo de espera	Porcentaje de pacientes que esperan más de 30 días para que le asignen un turno para especialidades	30%	Semestral	Presupuesto de la entidad	Director Administrativo de la Unidad Director Médico de la Unidad Jefe de Consulta Externa	Apoyo de la Dirección compromiso del personal, Adecuación de agendas del personal médico de especialidad, Mejorar la Gestión del sistema Call Center
	Porcentaje de pacientes que esperan más de 60 días para que le asignen un turno para laboratorio e imagenología	30%	Semestral	Presupuesto de la entidad	Director Administrativo de la Unidad Director Médico de la Unidad Jefe de Consulta Externa	Apoyo de la Dirección compromiso del personal, Unificar horarios de atención de Laboratorio e Imagenología.
	Porcentaje de usuarios que califican ágil a	20%	1-año	Presupuesto de la entidad.	Director de la Unidad	Administración y asignación de



	la actualización de datos				Director—Médico de la Unidad Jefe de estadística Jefe de Consulta Externa. Director de la Unidad Director—Médico de la Unidad Jefe de Consulta Externa.	recursos económicos Dotación de personal de apoyo Administración y asignación de recursos económicos Reorganización de triaje y toma de signos vitales
	Porcentaje de usuarios que califican ágil a la atención en las carpas de toma de triaje y toma de signos vitales	20%	1-año	Presupuesto de la entidad		
Mejorar la amabilidad del personal Médico de Medicina General	Porcentaje de usuarios que califican una atención de amabilidad	40%	1-año	Presupuesto de la entidad.	Director de la Unidad Director—Médico de la Unidad Talento Humano Jefe de Consulta Externa.	Gestión de Charlas de relaciones humanas Concientización de todo el personal de salud sobre el trato humanizado
Mejorar la dotación de fármacos suficientes para todas las patologías	Porcentaje de usuarios que califican de suficiente abastecimiento de medicación en farmacia	20%	1-año	Presupuesto de la entidad	Director de la Unidad Director—Médico de la Unidad Bioquímico y jefe de farmacia Jefe de Consulta Externa.	Administración y asignación de recursos económicos Dotación de medicación
Empleados comprometidos con la calidad del servicio	Porcentaje de empleados comprometidos con la calidad del servicio de consulta externa.	90%	1-año	Presupuesto de la entidad.	Director de la Unidad Director—Médico de la Unidad Talento Humano Jefe de Consulta Externa.	Empoderamiento del personal.



### Referencias

Aliaga Díaz , S. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 3. doi:<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>

Cala Delgadillo , J. P. (2019). *Indicadores de Salud en Colombia a partir del 2016*. Bogotá: Universidad Santo Tomas.

~~Cala Delgadillo , J. P. (2019). *Indicadores de Salud en Colombia a partir del 2016*. Bogotá: Universidad Santo Tomas.~~

Correa Zavaleta, B. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. *Escuela de Pos-grado Universidad de César Vallejo*, 30.

Ecuador, A. N. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador* . Asamblea Nacional del Ecuador [doi:https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf)

Ecuador, A. N. (2015). Ley Organica de Salud . En Asa, *Consitucion de la República del Ecuador* (págs. 1-46). Asamblea Nacional del Ecuador.

Ecuador, Asamblea Nacional del. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional del Ecuador. [doi:https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf)



Ecuador, M. d. (2012). *Manual de Atención Integral de Salud*. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. doi:[https://www.hgdc.gob.ec/images/DocumentosInstitucionales/Manual\\_MAIS-MSP12.12.12.pdf](https://www.hgdc.gob.ec/images/DocumentosInstitucionales/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf)

Ecuador, Ministerio de Salud Pública del. (2012). *Manual de Atención Integral de Salud*. Quito : Ministerio de Salud Pública del Ecuador. doi:[https://www.hgdc.gob.ec/images/DocumentosInstitucionales/Manual\\_MAIS-MSP12.12.12.pdf](https://www.hgdc.gob.ec/images/DocumentosInstitucionales/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf)

Fariño Cortez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 9. doi:<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

~~Flores Reinoso, A. E. (2016). "Percepción de las Madres Primigestas que acuden a Centro Obstétrico del Hospital San Luis de Otavalo, sobre la Atención del Parto culturalmente adecuado, Octubre-Enero 2016". Ibarra: Universidad Técnica del Norte.~~

Flores Reinoso, A. E. (2018). "Percepcion de las madres primigestas que acuden a Centro Obstetrico del Hospital San Luis de Otavalo, sobre la atención del parto culturalmente adecuado ,Octubre-Enero 2016". Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5369/1/06%20ENF%20749%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf>

~~Flores Reinoso, A. E. (2018). "Perecepción de las Madres Primigestas que acuden a Centro Obstétrico del Hospital San Luis de Otavalo, sobre la Atención del Parto culturalmente adecuado, Octubre-Enero 2016". Ibarra: Universidad Técnica del Norte.~~



Flores, M. R. (2016). El Estudio Independiente en el progreso enseñanza - aprendizaje universitario . *Revista Cubana de Educación Superior*, 1-14. Obtenido de <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/340/380>

García Espinoza , D. P. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa*. . Instituto Nacional Cardiopulmonar , Tegucigalpa , Honduras , Enero. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

~~García Espinoza , D. P. (2017). Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, ENERO NACIONAL CARDIOPULMONAR, TEGUCIGALPA, HONDURAS, Enero. Managua : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.~~

García Espinoza, D. P. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa, Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa Honduras, Enero a Junio 2017*. Managua: Centro de Investigaciones y de estudios de la salud.

Gómez, F. M. (2016). 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*. Obtenido de [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

Guerrero Ríos , D. C. (2017). *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*. Guayaquil : Universidad Católica Santiago de Guayaquil .



Lobo, A. (16 de junio de 2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Enfermería* 2, *Ridec*, 9(1), 9.  
doi:fermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/

Maaggy Vera , W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

Maaggy Vera , W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud -

Macías Jimenez , Z. G. (2016). *Evaluación de la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital de Playas 2016*. Universidad de Guayaquil.

~~Macías Jimenez, Z. G. (2016). *Evaluación de la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital de Playas 2016*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43752/1/CD%20118-%20MAC%e3%8dAS%20JIM%e3%89NEZ%20ZEN%e3%93N%20GABRIEL.pdf>~~

Martinez Duque , A. F. (2016). *Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San Antonio de chia y Santa Rosa DE Tenjo, Marzo de 2016*. Bogotá.



Mendoza, C. (2016). Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. *Scielo* , 1-6. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a03v16n1.pdf>

Meza Angeles , K. E. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020. *Universidad César Vallejo*, 1(1), 8. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56206>

Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía Técnica Para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Dirección de Calidad de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (14 de Noviembre de 2016). Acuerdo Ministerial N° 00000115. *Manual de Seguridad Hospitalaria - Usuario*. Quito, ~~QUITO~~, Ecuador: IV-N° 760.

Paredes Molina , M. (2017-2021). *Plan toda una vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades.

Picay Morales , Y. M. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras Una mirada en Ecuador. *Revista científica*, 6(3), 6. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

Quispe Fernandes , G. M. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 10(37), 6. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>



Quispe Fernandes , G. M. (2016). *Mención de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no lucrativas de Cooperación al Desarrollo - Universidad Nacional de Chimborazo*, 10(37), 6. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>

Rios Caceres, A. M. (2016). *Percepción de la Satisfacción en la atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo* , Marzo de 2016. Bogotá: Universidad de ciencias aplicadas ambientales.

Rios Caceres, A. M. (2016). *Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san antonio de chia y santa rosa de tenjo, marzo DE 2016*. Bogotá: Universidad de ciencias aplicadas ambientales.

Roberto Hernandez Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. .

Sevillano, H. Q. (2017). *Gestión de servicio de emergencias y la satisfacción de los usuarios internos y externos en el Hospital P. Alberto Buffoni*. Universidad Uniandes . Ambato : Universidad Uniandes . Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7653/1/PIUAMSS001-2018.pdf>

Shamsuzzoha , B. S. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. *Organización Mundial de la Salud*, 1(1), 2. doi:<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2170/2358>

Terán Terán , J. J. (2020). *Clima Laboral y Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud Tipo A IESS . Cotacachi* . Cotacachi : Universidad Técnica del Norte.



Terán Terán , J. J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a iess. cotacachi*”. Universidad Técnica del Norte.

Terán Terán, J. J. (2020). “CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A IESS. COTACACHI”. Cotacachi: Repositorio Universitario

7

Terrones García , G. I. (2017). *Percepción de la satisfacción de usuario externo sobre la calidad de atención en consulta médica externa del Hospital de Espacialidades Básicas de la Noria*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Urbina, J. F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. *Biblioteca virtual em saúde Bvs*, 1-20. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007602>

Vera Bustos , V. H. (2019). “*Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*”. Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .

Yépez Chamorro , M. C. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 3.

Yupanqui, J. d. (2014). Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. *Sciendo*, 18-40. doi:e:///C:/Users/Vanesa/AppData/Local/Temp/1331-Texto del artículo-3787-1-10-20170303.pdf



Zarató López , M. M. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017*”. Lima : Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana Manuel Huamán Guerrero .

~~Zarate López , M. M. (2017). “Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017”. Lima: Universidad Ricardo Palma.~~

Zavaleta Correa, B. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Chiclayo: Escuela de Post Grado Universidad César Vallejo.