



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“LOS SERVICIOS MÉDICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL
HOSPITAL "SAN PATRICIO" EN LA CIUDAD DE GUARANDA,
PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”**

AUTORAS:

LEIDY MARILIN CARRERA GAROFALO

DANIELA NOEMI PALA GUAMAN

DIRECTOR:

Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima

PARES ACADÉMICOS:

**Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán
Lic. Fidel Alberto Castro Berio**

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LOS SERVICIOS MÉDICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL "SAN PATRICIO" EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024.”

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, cuya sabiduría han sido mi luz en los momentos más desafiantes. De igual manera agradezco de todo corazón a mi madrina, María Josefina Quilligana Uchubanda por su amor, aliento y apoyo, ya que su presencia ha sido un pilar fundamental en mi vida, y su aliento me ha impulsado a superar cualquier obstáculo

Por último, agradezco profundamente a mis docentes por su invaluable apoyo y dedicación a lo largo de mis estudios.

Leidy Carrera

En este momento de culminación, deseo expresar mi sincero agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza durante esta travesía académica. Querido papá y mamá, quiero expresarles mi más profundo agradecimiento por todo lo que han hecho por mí a lo largo de los años. Su amor incondicional, apoyo constante y sabios consejos han sido fundamentales en mi vida. Gracias por siempre estar ahí para mí, por enseñarme valores importantes y por ayudarme a convertirme en la persona que soy hoy. Los amo con todo mi corazón y les estaré eternamente agradecido por todo lo que han hecho por mí. Agradezco también a mis docentes, quienes me brindaron una educación excepcional.

Daniela Pala

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madrina, quien ha sido mi guía y apoyo en momentos de soledad. Aunque no tengo familia cercana, su presencia ha sido un pilar invaluable en esta etapa de mi vida. Agradezco su amor, orientación y aliento constante, lo cual esta tesis es un pequeño tributo a su generosidad y amor incondicional.

Leidy Carrera

Dedico este trabajo a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi fuente de inspiración. A mi querido novio por su amor, apoyo y aliento en los momentos difíciles. A todos aquellos que creyeron en mí y me brindaron su apoyo a lo largo de esta travesía.

Daniela Pala

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. “Víctor Hugo Quizhpe Baculima”, Econ. “Sergio Enrique Fierro Barragán” y Lic. “Fidel Alberto Castro Berio”, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación “Los servicios médicos y la satisfacción del paciente en el hospital "San Patricio" en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2024.” desarrollado por Carrera Garofalo Leidy Marilyn y Pala Guaman Daniela Noemi.

CERTIFICAN

Que, luego de ser revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, junio del 2024



Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima
Director



Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán
Par Académico



Lic. Fidel Alberto Castro Berio
Par Académico

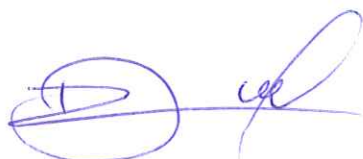
DERECHOS DE AUTORÍA

Nosotras LEIDY MARILIN CARRERA GAROFALO y DANIELA NOEMI PALA GUAMAN portadores de la Cédula de Identidad No 2200316137 y 0202400693 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

“LOS SERVICIOS MÉDICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL "SAN PATRICIO" EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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



Leidy Marilin Carrera Garofalo



Daniela Noemi Pala Guaman

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	v
DERECHOS DE AUTORÍA	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRAC	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Preguntas de Investigación.....	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo General	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
1.6. Idea a defender	7
1.7. Variables (Operacionalización).....	7
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Internacional	10
2.1.2. Nacional.....	11
2.1.3. Local	12

2.2.	Marco teórico científico	14
2.2.1.	Variable: Servicios médicos	14
2.2.2.	Clasificación de los servicios médicos	15
2.2.3.	Dimensiones del servicio al paciente	16
2.2.4.	Medición del servicio	16
2.2.5.	Variable: Satisfacción de pacientes	17
2.2.6.	Satisfacción de los pacientes con la atención hospitalaria	19
2.2.7.	Aspectos de medición en satisfacción	20
2.2.8.	Dimensiones de Satisfacción de pacientes	20
2.2.9.	Evaluación de la Satisfacción del paciente.....	21
2.3.	Marco teórico conceptual	22
2.3.1.	Servicio.....	22
2.3.2.	Satisfacción	22
2.3.3.	Eficiencia	22
2.3.4.	Eficacia	22
2.3.5.	Paciente	22
2.3.6.	Médico.....	22
2.3.7.	Hospital	23
2.3.8.	Diagnóstico.....	23
2.3.9.	Estrategias	23
2.3.10.	Servicios de Salud	23
2.3.11.	Satisfacción del paciente	23
2.3.12.	Atención al paciente	23
2.3.13.	Servicio médico	23
2.4.	Marco teórico legal	24
2.4.1.	Constitución de la República Del Ecuador.....	24
2.4.2.	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud	24
2.5.	Geo referencial	27
CAPÍTULO III		28
METODOLOGÍA		28
3.1.	Tipo de Investigación	28
3.2.	Enfoque de la investigación	28

3.2.1.	Investigación Cualitativa:	28
3.2.2.	Investigación Cuantitativa:	28
3.3.	Métodos de Investigación	28
3.3.1.	Método Bibliográfico	28
3.3.2.	Método Descriptivo	29
3.3.3.	Método Inductivo	29
3.3.4.	Método Deductivo	29
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	29
3.4.1.	Encuesta	29
3.5.	Universo, población y muestra	30
3.5.1.	Universo	30
3.5.2.	Población	30
3.5.3.	Muestra	30
3.6.	Procesamiento de la Información	31
	CAPÍTULO IV	32
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	32
4.1.1.	Fiabilidad del cuestionario	32
4.1.2.	Resultados de los ítems	33
4.1.3.	Discusión de resultados	46
4.2.	Resultados de relación de variables	48
	CAPÍTULO V	50
	PROPUESTA	50
5.1.	Tema	50
5.2.	Desarrollo de la propuesta	50
5.3.	Justificación de la propuesta	51
5.4.	Objetivos	51
5.4.1.	Objetivo general	51
5.4.2.	Objetivos específicos	51
5.5.	Planteamiento estratégico	51
5.5.1.	Cinco fuerzas de Porter	51
5.5.2.	Análisis FODA	54

5.5.3.	Planificación estratégica.....	55
5.6.	Estrategias de solución.....	55
5.6.1.	Detalles de las estrategias.....	56
5.7.	Estrategias enfocadas a la metodología de mejora continua (Ciclo de Deming).....	60
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	62
	BIBLIOGRAFÍA	63
	ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	8
Operacionalización de las variables	8
Tabla 2.....	30
Población objetivo.....	30
Tabla 3.....	33
¿Qué servicio ha utilizado en el Hospital "San Patricio"?	33
Tabla 4.....	34
¿Con qué facilidad le resultó conseguir una cita para su revisión médica?	34
Tabla 5.....	35
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido después de llegar a las instalaciones?	35
Tabla 6.....	36
¿Cómo calificaría la accesibilidad a las instalaciones del Hospital “San Patricio”? 36	36
Tabla 7.....	37
¿Cómo calificaría usted la atención del personal médico?	37
Tabla 8.....	38
¿Considera que el tiempo dedicado por el médico en la consulta fue?.....	38
Tabla 9.....	39
¿La información que recibió sobre su diagnóstico y tratamiento fue?.....	39
Tabla 10.....	40
¿Considera usted que el tratamiento que le brindaron en el Hospital fue confiable? 40	40
Tabla 11.....	41
¿Cómo calificaría la seguridad hospitalaria que le brindan a usted durante la atención médica?	41
Tabla 12.....	42
¿Cómo califica usted su satisfacción con la atención recibida en el Hospital “San Patricio”?.....	42
Tabla 13.....	43
¿Cumplió sus expectativas durante su visita al Hospital “San Patricio”?.....	43
Tabla 14.....	44
¿Utilizaría los servicios médicos del Hospital “San Patricio” en un futuro cercano?	

44

Tabla 15.....	45
¿Recomendaría a familiares o amigos, la utilización de los servicios médicos del Hospital “San Patricio”?	45
Tabla 16.....	46
Servicios médicos y su demanda.....	46
Tabla 17.....	47
Factores de los servicios médicos	47
Tabla 18.....	48
Factores que inciden negativamente en los servicios médicos	48
Tabla 19.....	54
Análisis FODA.....	54
Tabla 20.....	59
Resumen de las estrategias o soluciones planteadas	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	27
Mapa satelital	27
Figura 2.	27
Mapa relieve.....	27
Figura 3.	33
Servicios utilizados en el Hospital “San Patricio”	33
Figura 4.	34
Facilidad en citas médicas.....	34
Figura 5.	35
Tiempo de espera	35
Figura 6.	36
Accesibilidad a las instalaciones	36
Figura 7.	37
Atención del personal médico	37
Figura 8.	38
Tiempo de consultas médicas.....	38
Figura 9.	39
Diagnóstico y tratamiento	39
Figura 10.	40
Tratamiento confiable del Hospital “San Patricio”	40
Figura 11.	41
Seguridad hospitalaria.....	41
Figura 12.	42
Satisfacción de la atención	42
Figura 13.	43
Expectativas del hospital.....	43
Figura 14.	44
Utilizaría los servicios médicos en un futuro.....	44
Figura 15.	45
Recomendación sobre los servicios médicos	45
Figura 16.	52

Cinco fuerzas de Porter	52
Figura 17.	57
Acciones para determinar la formación y capacitación del personal médico	57
Figura 18.	60
Estrategia basada en el Ciclo de Deming	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A.	<i>Cronograma tentativo (Gantt)</i>	67
Anexo B.	<i>Presupuesto</i>	68
Anexo C.	<i>Cuestionario</i>	69
Anexo D.	<i>Evidencias de investigación de campo</i>	71
Anexo E.	<i>Fiabilidad de las técnicas de recolección de datos aplicados a los pacientes del Hospital “San Patricio”</i>	72
Anexo F.	<i>Carta de aceptación</i>	73
Anexo G.	<i>Certificado de Turnitin</i>	74
Anexo H.	<i>Reporte de solicitud de Turnitin</i>	75

INTRODUCCIÓN

Se ha observado una interrelación entre la satisfacción del paciente y la adhesión al tratamiento médico, mostrando que niveles más altos de satisfacción están vinculados a una mayor probabilidad de continuar utilizando los servicios de salud, lo que a su vez influye en los costos y la reputación institucional. Además, se ha registrado que, en las generalidades de las situaciones, los pacientes se encuentran limitados a la atención institucional como su principal opción, lo que los hace depender completamente de la eficacia del sistema de salud.

El discurso sobre la eficacia y eficiencia de los servicios públicos ha pasado de ser de carácter meramente académico a integrarse en nuestra vida cotidiana. La crisis económica ha llevado a los gobiernos a proponer importantes medidas de austeridad en los servicios públicos, lo que ha provocado una reevaluación de sus necesidades y modelos de gestión, incluidos aquellos tradicionalmente considerados esenciales, como la sanidad y la educación. Esto ha suscitado una preocupación generalizada entre la población.

La satisfacción del paciente se define como la evaluación positiva que los pacientes hacen respecto de las diferentes dimensiones de la atención médica que reciben. La importancia de evaluar la satisfacción del paciente es multifacética: a) medir esta variable permite comprender las percepciones de los clientes con respecto a diferentes formas de practicar y administrar tratamientos; b) la satisfacción está vinculada a mejores resultados de salud y adherencia al tratamiento; y c) los niveles de satisfacción están asociados con el uso continuado de los servicios de salud, sirviendo como indicador de calidad y, por tanto, influyendo en la competitividad en el mercado, con implicaciones en costos e imagen institucional.

Según la sociología y la administración, los pacientes deben recibir servicios de salud y atención para garantizar su bienestar y salud. Individuos que se presentan en instalaciones de atención médica con la expectativa de ser atendidos desean un nivel de cuidado que aborde plenamente sus requerimientos, siendo la excelencia en la prestación de servicios de salud directamente relacionada con la competencia y el compromiso de cada profesional sanitario, factor determinante en el nivel de satisfacción experimentado por los individuos atendidos. Desde esta perspectiva,

surge la necesidad de que las entidades se concentren en elevar el estándar de excelencia en la prestación de servicios a los clientes, lo que se visualiza como un mandato ético esencial con potencial para influir de manera notable en la modificación de las concepciones sociales en torno a la salud pública.

Ante lo expuesto, se planteó el presente trabajo de estudio para analizar, entender y mejorar la satisfacción de los usuarios que requieren servicios de salud que ofrece el Hospital “San Patricio” y consta de 5 capítulos:

Capítulo I: Se realizó la formulación general del proyecto que consta del establecimiento de la problemática, objetivos de la investigación, idea a defender y variables de la investigación.

Capítulo II: Corresponde al marco teórico donde se integró información basada en las variables de la investigación, así como los antecedentes de la problemática. Se estableció un marco legal y conceptual que de peso a la información desarrollada en la presente investigación.

Capítulo III: Se estableció la metodología, el diseño de la investigación, el enfoque investigativo y las técnicas relativas a la recepción y recopilación de la información requerida para evaluar el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital San Patricio. De esta manera, será posible desarrollar una propuesta de mejora basada en las necesidades y expectativas diagnosticadas.

Capítulo IV: Se analizó los resultados obtenidos en la aplicación de la metodología y las herramientas de recolección de datos ejecutadas en el capítulo anterior. Relacionando las variables y las condiciones en que se encuentran.

Capítulo V: Se planteó una propuesta dedicada a tratar los nudos críticos que se pueda encontrar y resaltar en la investigación, con el fin de contribuir con la satisfacción del paciente que demanda los servicios médicos en el Hospital “San Patricio”.

RESUMEN

La satisfacción de los pacientes es uno de los objetivos estratégicos fundamental para cualquier organización, en este caso, es de gran importancia para el establecimiento de salud Hospital “San Patricio y los servicios de salud que ofrece a la población de Guaranda. El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre los servicios médicos que ofrece el establecimiento y la percepción de la satisfacción del paciente que acude a las instalaciones del centro de salud. A través de un estudio descriptivo, inductivo y deductivo se estableció herramientas de recolección de información como las encuestas para recolectar e interpretar los datos que se obtuvieron de los 63 participantes. Para la consistencia interna, el alfa de Crobach fue de 0.72, adjudicando la confiabilidad y validez del cuestionario aplicado en la investigación. Con la información obtenida se procedió a establecer un plan de mejora enfocada a la satisfacción de los pacientes del Hospital “San Patricio” y mitigar los riesgos que causan los nudos críticos que se identificaron dentro de la investigación.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, Servicio médicos, Servicios de salud, Estrategias de mejora.

ABSTRAC

Patient satisfaction is one of the fundamental strategic objectives for any organization, in this case, it is of great importance for the health facility Hospital "San Patricio" and the health services it offers to the population of Guaranda. The objective of this research is to determine the relationship between the medical services offered by the facility and the perception of satisfaction of the patient who comes to the health center's facilities. Through a descriptive, inductive and deductive study, data collection tools such as surveys were used to collect and interpret the data obtained from the 63 participants. For the internal consistency, Crobach's alpha was 0.72, which confirms the reliability and validity of the questionnaire applied in the research. With the information obtained, we proceeded to establish an improvement plan focused on patient satisfaction at the "San Patricio" Hospital and to mitigate the risks caused by the critical nodes identified during the research.

Key words: Patient satisfaction, Medical services, Health services, Improvement strategies.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La definición dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) acerca del servicio de salud se refiere a garantizar que cada individuo reciba una atención médica completa y personalizada, que incluya tanto pruebas de diagnóstico como tratamientos, con el objetivo de lograr un estado de salud óptimo. Esto implica tener en consideración todas las variables relacionadas con el paciente y el personal médico, buscando obtener los mejores resultados posibles con mínimos riesgos de efectos secundarios no deseados y garantizando la máxima satisfacción del paciente a lo largo de todo el proceso de atención sanitaria (Organización Mundial de la Salud, 2021).

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua, se explica que la satisfacción se refiere a la acción o efecto de cumplir o experimentar cumplimiento, así como a la manera en que se calma o responde completamente a una queja, emoción o argumento contrario, disfrutar de una autoaceptación, confianza o tranquilidad interior, así como a la realización de un deseo o gusto (Real Academia de la Lengua Española, 2023).

En la actualidad, los hospitales de todo el mundo desempeñan un papel crucial en la atención médica integral, abarcando aspectos curativos y preventivos para todas las personas. Es esencial que mantengan estándares elevados en sus servicios para garantizar la satisfacción de los pacientes externos que acuden a diversas instituciones de salud, ya sea hospitales, clínicas, centros de salud, y demás.

El hospital “San Patricio” es una microempresa que se dedica a actividades a corto y largo plazo de los hospitales básicos y generales, es decir, actividades médicas, de diagnóstico y de tratamiento. Es el lugar donde se realizó el presente estudio, localizado en la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar. Los problemas referidos a las variables (servicios médicos y satisfacción del paciente) en el Hospital "San Patricio" en la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, son los siguientes:

- Debido a la escasez de médicos de planta, los pacientes programados tienen que esperar más tiempo del previsto hasta que finalmente son atendidos.
- El personal de salud que labora en el hospital brinda una información inoportuna a los pacientes, así como a sus familiares.
- La atención a los pacientes en algunos casos no se realiza según el horario establecido por la institución de salud.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre los servicios médicos y la satisfacción del paciente en el Hospital “San Patricio” en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los servicios médicos y su demanda?
- ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes del Hospital "San Patricio"?
- ¿Cuáles son los nudos críticos en los servicios médicos del Hospital “San Patricio”?

1.4. Justificación

El Hospital San Patricio y centros médicos no solo deben proporcionar tratamientos efectivos y precisos, sino también ofrecer una experiencia satisfactoria para los pacientes, ya que los servicios médicos no solo se limitan a la interacción con el personal médico, sino que abarca todo el proceso desde la recepción hasta el seguimiento postratamiento.

Los servicios médicos en ocasiones pueden provocar insatisfacción en los pacientes, afectando su percepción de la calidad de los servicios brindados, ya que esto conlleva la pérdida de confianza en el hospital y en la búsqueda de alternativas para recibir atención médica. Por otro lado, brindar un servicio excepcional al cliente puede generar niveles más altos de satisfacción, aumentar la lealtad hacia el hospital, mejorar su imagen y reputación.

La viabilidad de la investigación se sustentó en la existencia de una base teórica sólida que precede al estudio, enriqueciendo y complementando los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria. Esta investigación es esencial para la obtención del título en Administración de empresas, dado que las variables de los servicios médicos y satisfacción de los pacientes se comprenden e interpretan a

partir de los estudios previamente realizados en la universidad.

Además, establece antecedentes valiosos que facilitan la exploración directa e indirecta de estos temas en futuras investigaciones, esta investigación está enfocada en la línea de Desarrollo Económico y Empresarial (innovación social).

La investigación servirá a los directivos del Hospital “San Patricio” en la ciudad de Guaranda, en la que se realizó el estudio, el propósito central de esta investigación es saber si el hospital brinda satisfacción y cumple con sus expectativas a los pacientes por medio de sus servicios médicos. Esto se convierte en un factor crucial para obtener una ventaja competitiva, constituyendo un recurso valioso para mantener estándares elevados en la prestación de servicios. La investigación se llevó a cabo porque es fundamental que los directivos del hospital tengan conocimiento de la evaluación que los pacientes hacen del servicio que reciben.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los servicios médicos y satisfacción del paciente en el Hospital "San Patricio" en la Ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

OE1: Definir los servicios médicos y su demanda.

OE2: Conocer la satisfacción de los pacientes del Hospital "San Patricio"

OE3: Identificar nudos críticos en los servicios médicos del Hospital "San Patricio"

1.6. Idea a defender

Los servicios médicos tienen una relación directa con la satisfacción de los pacientes en el Hospital “San Patricio” en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2024

1.7. Variables (Operacionalización)

- **Variable Independiente:** Los servicios médicos
- **Variable Dependiente:** Satisfacción del paciente

Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Servicios Médicos	Independiente	Todas las acciones orientadas a preservar la salud de los pacientes, asegurando su accesibilidad, atención y seguridad,	Accesibilidad Atención Seguridad	Facilidad de obtener citas Tiempo de espera para ser atendidos Disponibilidad y accesibilidad Disposición del personal Tiempo dedicado por el médico Claridad de la información proporcionada. Explicación de riesgos y beneficios. Medidas para garantizar la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué servicio ha utilizado en el hospital “San Patricio”? 2. ¿Con qué facilidad le resultó conseguir una cita para su revisión médica? 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido después de llegar a las instalaciones? 4. ¿Cómo calificaría la accesibilidad a las instalaciones del Hospital “San Patricio”? 5. ¿Cómo calificaría usted la atención del personal médico? 6. ¿Considera usted que el tratamiento que le brindaron en el hospital fue confiable? 7. ¿Cómo calificaría la seguridad hospitalaria que le brindan a usted durante la atención médica? 	Encuestas
Satisfacción del paciente	Dependiente	Evaluación que el paciente hace sobre los factores	Satisfacción del paciente	Nivel de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que el tiempo dedicado por el médico en la consulta fue? 2. ¿La información que recibió sobre su diagnóstico y tratamiento fue? 	Encuestas

del servicio
médico
recibido

3. ¿Cómo califica usted su satisfacción con la atención recibida en el Hospital “San Patricio”?
 4. ¿Cumplió sus expectativas durante su visita al Hospital “San Patricio”?
 5. ¿Utilizaría los servicios médicos del Hospital “San Patricio” en un futuro cercano?
 6. ¿Recomendaría a familiares o amigos, la utilización de los servicios médicos del Hospital “San Patricio”?
-

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Los servicios de salud son considerados como uno de los pilares fundamentales en la sociedad y la economía, ya que su principal objetivo es brindar cuidados de manera segura y efectiva, tanto a nivel colectivo como personal. Además de eso, uno de los objetivos que persigue es el de participar en el avance del incremento económico y el progreso social, así como en garantizar la satisfacción de las necesidades esenciales de la población y proteger la salud y el cuidado físico de los individuos.

Según (Ramos & Consuelo, 2022) en su estudio sobre *“La satisfacción de pacientes y proveedores de servicios”* Para mejorar la satisfacción de los pacientes y proveedores de atención médica, es importante mantener una comunicación clara, brindar un servicio amable, gestionar las expectativas sobre el tiempo de espera y utilizar tecnología moderna.

El objetivo principal de esta investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes, sus familiares y proveedores de salud en una institución en Cuba a través de un estudio descriptivo transversal realizado durante un período de 5 años. Los investigadores tuvieron como objetivo identificar los factores que influyen en esta cuestión mediante la evaluación de dimensiones como la calidad de la atención, la prestación de servicios y la atención médica, entre otras.

Este tipo de evaluación también lo corrobora los autores (Vázquez, Sotomayor, González, Montiel, & Gutierrez, 2019) en su estudio de *“Satisfacción del paciente en el primer escalón de atención médica”* pues el objetivo de esta investigación fue determinar la satisfacción que los usuarios perciben y reciben de la unidad médica de primer nivel realizando un estudio descriptivo, transversal donde se evaluó la satisfacción de los usuarios en la Unidad Médica de Puebla, México. Entre sus resultados destacados se encuentran que la valoración de los pacientes con respecto a la atención médica fue del 60%, la atención por enfermería 74%, accesibilidad y

organización 65% siendo resultados alarmantes bajo los estándares que la encuesta SERVPREF evalúa.

Esto abre un debate entre los servicios que se prestan y el resultado final que el usuario recibe, los valores mínimos de los rangos para tomar atención a la satisfacción del paciente es 70%, bajando de este rango se debe tomar acciones de mejoras para aumentar la percepción del usuario y el servicio que se ofrece.

Los autores (Vizcaíno, Vizcaíno, & Fregoso, 2019) realizaron un “*Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias*” con el objetivo de determinar mediante la función del recurso humano sanitario, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital del estado de Jalisco, México. Con su estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional con herramientas de recolección de datos como las encuestas basadas en el modelo Service Performance hallaron como resultados que los pacientes de sexo femenino tienen mejor percepción de, servicio recibido; así como, los pacientes que acudieron durante el turno de la tarde, experimentaron una percepción superior en cuanto a la prontitud con la que recibieron atención.

Estos estudios permiten a los investigadores tener una idea más amplia de hacia dónde dirigir el presente trabajo de investigación. Puesto que, la satisfacción del usuario debe ser de importancia para los establecimientos de salud, dado que, proporcionan un servicio que tiene una demanda alta en la satisfacción al paciente. Estos servicios tienen un rango de criticidad alto, pues, las personas que acuden desean y necesitan ser atendidos con la más alta eficiencia y eficacia.

2.1.2. Nacional

Según (Estévez, 2022) en su investigación titulada “*Satisfacción en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*”. Su propósito fue llevar a cabo un análisis en profundidad sobre la calidad de la prestación de servicios de salud, enfocándose en la perspectiva y experiencia de los usuarios, específicamente en el centro San Vicente de Paúl, ubicado en la ciudad de Esmeraldas. Y llega a la conclusión de que después de completar este informe, se considera oportuno sugerir al centro de salud San Vicente de Paúl de Esmeraldas que emprenda acciones de autogestión colaborando con otras instituciones públicas, organizaciones privadas y ONG tanto

a nivel nacional como internacional, con el objetivo de establecer nuevas alianzas estratégicas que puedan brindarle apoyo en términos de financiamiento, equipamiento, suministros, personal especializado y personal administrativo.

Según (Jaya, 2019) en su investigación titulada *“Evaluación de la satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”*. Su propósito principal es determinar el grado de excelencia de un servicio hospitalario privado en la ciudad de Quito, a través de la evaluación de la satisfacción del usuario haciendo uso del modelo SERVQUAL. Después de analizar detenidamente los planes de mejora, se determina que la institución necesita dirigir sus esfuerzos hacia el mantenimiento y la mejora de los estándares de calidad más elevados en cuanto a defectos, con el objetivo de implementar estrategias de fortalecimiento. Por tanto, se llega a la conclusión de que el modelo SERVQUAL se presenta como una herramienta de evaluación de la calidad altamente eficaz y sencilla de utilizar. Por consiguiente, se hace imperativo elaborar un manual técnico que pueda servir como guía para garantizar la aplicación continua de este modelo en la institución.

Según (Triviño, Villamar, & Reyes, 2019) en su artículo titulado *“Satisfacción de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador”*, Se ha observado que la satisfacción con la atención en los servicios de salud es ampliamente reconocida como un elemento fundamental para garantizar la eficacia y, en consecuencia, la plena satisfacción de la población en sus expectativas. El objetivo de este estudio fue identificar los factores que influyen en la percepción de calidad de los pacientes al acudir a las consultas ambulatorias del Hospital Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta, Ecuador. En virtud de lo expuesto, se deduce que la Consulta Externa del Hospital Rodríguez Zambrano dispone de unidades especializadas en Cardiología, Ginecología y otros servicios dirigidos a la atención integral de los pacientes.

2.1.3. Local

Según (Crespo, 2021) en su investigación titulada *“Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar”* en el cual su propósito es de analizar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la

provincia Bolívar, la cual se ha llegado a la conclusión de que no es suficiente la forma de como se está llevando hasta el momento los procesos y que además, se debería buscar perfeccionarlos, sabiendo optimizar bien los recursos y ofreciendo respuestas oportunas a los pacientes, para así, reducir el porcentaje de insatisfacción que se tiene actualmente y lograr algo aún más importante que es, el mejorar el estilo de vida de los usuarios.

Según (Torres G. A., 2022) en su investigación titulada “*El modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía provincia Bolívar*” su propósito principal es Aplicar el modelo SERVQUAL en la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia de Bolívar, lo cual se llega a la conclusión de que la calidad de los servicios según los usuarios de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, indican que en la valoración de satisfacción con respecto a la dirección financiera del GAD municipal de Echeandía muestran porcentajes notorios de insatisfacción en las dimensiones; por consiguiente, influye en la percepción sobre la calidad del servicio; sobre todo, en las dimensiones intangibles de fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. También en los elementos tangibles valorados; tanto, el equipo como su infraestructura no se encuentran bien vista por los usuarios.

2.2. Marco teórico científico

2.2.1. Variable: Servicios médicos

Los servicios médicos son una gama de atenciones ofrecidas por profesionales de la salud para diagnosticar, tratar y prevenir enfermedades y lesiones. Estos servicios pueden incluir consultas médicas, exámenes físicos, pruebas de laboratorio y procedimientos médicos. Los servicios médicos pueden ser brindados en diversas ubicaciones, como consultorios médicos, hospitales, clínicas especializadas o incluso a través de servicios de atención médica, domiciliaria o telemedicina. Durante la última década, se han llevado a cabo significativas reformas en los sistemas de salud de los países de América Latina. A pesar de diversos esfuerzos y progresos en relación con la descentralización y la participación en salud, muchos de los objetivos establecidos, como la reducción de desigualdades, la mejora de la eficacia y la calidad de los servicios de salud, aún no se han alcanzado de manera generalizada (Chang, 2019).

En naciones en vías de desarrollo como Rumania, la disponibilidad de servicios de salud representa un desafío significativo que obedece a determinaciones políticas, y es vital que el bienestar del paciente siga manteniéndose como una prioridad fundamental en el marco del sistema de salud pública.

De acuerdo con (Sánchez, 2019) la concepción de lo que constituye salud variará en función de las numerosas formas en que interactúe con los factores sociales, políticos, económicos, culturales y científicos. En un enfoque holístico, la salud implica disponer de un conjunto completo de recursos humanos y técnicos, así como de la infraestructura física y hospitalaria necesaria, junto con los suministros adecuados; de manera que la salud pública refiere a la identificación de situaciones y desafíos que afectan a grupos de personas. Por esta razón, es fundamental que las organizaciones se comprometan y participen activamente en estos grupos, asumiendo la responsabilidad de gestionarlos adecuadamente.

Los individuos que requieren atención médica confían plenamente en que sus problemas de salud serán atendidos de manera adecuada y que sus quejas serán solucionadas de forma exhaustiva y eficaz.

2.2.2. Clasificación de los servicios médicos

Según (Organización Mundial de la Salud, 2021) nos menciona que la clasificación de los servicios médicos se puede realizar de diversas maneras según diferentes criterios.

Por Nivel de Atención: (a) *Atención Primaria:* Es el primer punto de contacto de los pacientes con el sistema de salud. Incluye servicios básicos de salud como consultas generales, pediatría, ginecología y servicios preventivos; (b) *Atención Secundaria:* Involucra servicios especializados a los que se refiere a los pacientes desde la atención primaria. Incluye especialidades médicas como cardiología, dermatología y cirugía general; (c) *Atención Terciaria:* Incluye servicios de alta complejidad y especialización. Estos servicios suelen estar disponibles en hospitales grandes y centros médicos especializados. Ejemplos incluyen cirugía cardiovascular, tratamientos oncológicos avanzados y neurocirugía; (d) *Atención Cuaternaria:* Incluye tratamientos y procedimientos altamente especializados y poco comunes, a menudo disponibles solo en centros médicos de referencia y de investigación.

Por Tipo de Servicio: (a) *Servicios Preventivos:* Incluyen vacunaciones, chequeos regulares, educación para la salud, y programas de detección temprana de enfermedades; (b) *Servicios Curativos:* Enfocados en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y condiciones médicas; (c) *Servicios de Rehabilitación:* Incluyen terapias físicas, ocupacionales y del habla para ayudar a los pacientes a recuperar funciones después de una enfermedad o lesión; (d) *Servicios Paliativos:* Dirigidos a mejorar la calidad de vida de pacientes con enfermedades terminales o crónicas mediante el control del dolor y otros síntomas.

Por Tipo de Institución: (a) *Hospitales Públicos:* Financiados y gestionados por el gobierno, brindan servicios médicos a la población en general, muchas veces de forma gratuita o con costos subsidiados; (b) *Hospitales Privados:* Operados por entidades privadas, ofrecen servicios médicos a cambio de pago directo o a través de seguros médicos; (c) *Clínicas y Consultorios:* Pequeñas instituciones que ofrecen atención médica primaria y algunos servicios especializados.

2.2.3. Dimensiones del servicio al paciente

Según (Organización Mundial de la Salud, 2021) menciona que las dimensiones de los servicios médicos son aspectos clave que se utilizan para evaluar y mejorar la atención sanitaria.

Accesibilidad: Capacidad de los pacientes para obtener servicios de salud cuando los necesitan. Incluye aspectos como la disponibilidad geográfica, económica y la eliminación de barreras lingüísticas y culturales.

Eficiencia: Uso óptimo de los recursos disponibles para maximizar los resultados de salud. Implica minimizar desperdicios de tiempo, dinero y recursos.

Equidad: Provisión de servicios de salud justos e imparciales para todos, independientemente de la raza, etnia, género, nivel socioeconómico o ubicación geográfica.

Seguridad: Reducción del riesgo de daño innecesario asociado con la atención sanitaria a un nivel aceptable. Incluye la prevención de errores médicos y la protección del paciente.

Satisfacción del Paciente: Medida en la que los servicios de salud cumplen con las expectativas y necesidades de los pacientes. Incluye la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida.

Efectividad: Resultado de los servicios médicos en términos de mejora de la salud y bienestar de los pacientes. Evalúa el impacto real de la atención en la salud de la población.

2.2.4. Medición del servicio

Según (Organización Mundial de la Salud, 2021) menciona que la medición de los servicios médicos es un aspecto fundamental.

Indicadores de Proceso: Se centran en actividades específicas realizadas durante la prestación de servicios de salud, como el tiempo de espera, la frecuencia de exámenes de detección, o el cumplimiento de protocolos clínicos.

Indicadores de Resultado: Evalúan los efectos de la atención médica en la salud y el bienestar de los pacientes, como la tasa de mortalidad, la tasa de complicaciones postoperatorias, o la mejora en la calidad de vida.

Encuestas de Satisfacción del Paciente: Recopilan la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida, la amabilidad del personal médico, la comodidad de las instalaciones, entre otros aspectos.

Evaluación de la Continuidad de la Atención: Analiza la coordinación y coherencia de la atención médica a lo largo del tiempo y entre diferentes proveedores de servicios de salud.

2.2.5. Variable: Satisfacción de pacientes

Cuando hablamos sobre la satisfacción del paciente, nos referimos a un amplio conjunto de aspectos que pueden influir en ella, tales como la implementación de estrategias económicas para incrementar la seguridad y excelencia en la atención hospitalaria, la valoración de los pacientes respecto a la competencia y comunicación del personal médico, la excelencia en los servicios brindados, la relación de confianza establecida con el paciente, así como la percepción sobre la facilidad de programar citas, tiempo de espera para ser atendido, atención en caso de emergencias, disponibilidad de centros médicos, y otros recursos relevantes.

La escasez de personal cualificado en los Centros de Salud a nivel global es ampliamente reconocida como un desafío significativo en la satisfacción de las demandas de los pacientes (Narváez, Morillo, & Pantoja, 2023).

Es importante resaltar que las quejas y la falta de satisfacción que expresan los usuarios con respecto a la atención en los servicios de salud abarca diversas problemáticas, como la demora en recibir atención, la escasez de medicamentos en la farmacia de emergencia, la atención poco adecuada, las barreras de acceso a los servicios, las fallas en la comunicación, así como el descontento con aspectos físicos como la apariencia, la limpieza y el funcionamiento de equipos. Todo esto contribuye a generar una percepción negativa sobre las instituciones de salud (Narváez, Morillo, & Pantoja, 2023).

La satisfacción que experimenta el acompañante del paciente juega un papel crucial en la calidad de la atención médica brindada. En primer lugar, se centra en evaluar la calidad de la atención médica, lo cual implica tener en cuenta tanto las expectativas previas como las impresiones del paciente. En segunda instancia, estamos hablando de un resultado que deriva de la calidad de la atención brindada, ya que refleja un aspecto fundamental del bienestar emocional del paciente y al

mismo tiempo se considera un indicador de eficacia y logro para el establecimiento de salud. En tercer orden de importancia, es fundamental destacar que la satisfacción experimentada por la paciente resulta esencial para asegurar que se adhiera de manera efectiva a su tratamiento, fomentando su disposición a seguir buscando atención médica y a colaborar activamente en su proceso de recuperación. Es importante resaltar que el nivel de descontento en la prestación de servicios de emergencia se suele atribuir, en gran medida, al hecho de que dicha atención se focaliza mayormente en enfermedades o accidentes que representan un peligro inminente para la vida del paciente, necesitando así una respuesta rápida, recursos especiales y resultados inmediatos para satisfacer las expectativas de los usuarios. Es importante considerar las emociones de los familiares de los pacientes en esta zona, ya que aprecian significativamente el tiempo que pasan esperando y desean que esto se refleje en una atención rápida y eficiente (Gómez, Jaramillo, Estrella, & Núñez, 2022).

Definición de Satisfacción: Según (Sánchez Quintero, 2018) En el ámbito de la transacción de bienes y servicios, señaló que la satisfacción implica un sentimiento satisfactorio que combina aspectos cognitivos y emocionales, reflejando la concreción de expectativas, necesidades, metas o intereses gracias al cumplimiento de ciertos estándares o particularidades en los productos o servicios que realzan su excelencia. Todo esto se ve complementado por la vivencia subjetiva y emocional preferida del consumidor, cliente o usuario.

Según (Sánchez Quintero, 2018) señaló que la satisfacción de los clientes es el punto de partida que influye en todas las decisiones tomadas por la institución. Además, se destacan los mecanismos establecidos para recopilar información de manera sistemática por parte de los clientes, con el propósito de respaldar los procedimientos de toma de decisiones en el continuo proceso de mejora.

Según (Hammond, 2022) señaló que la satisfacción del cliente, ya sea positiva o negativa, se origina en la disparidad entre las expectativas que el cliente tiene sobre cómo será su trato y la percepción que tiene de cómo lo están tratando en realidad. Tanto las expectativas como las percepciones son influenciadas de manera significativa por una serie de factores que son difíciles de controlar, desde los precios publicitados, diseño del producto, y el comportamiento de los empleados,

todos desempeñan un papel crucial para que los clientes perciben un servicio. Según estudios recientes, los principales motivos de descontento por parte de los pacientes incluyen la percepción de que el tratamiento no es efectivo, la falta de información clara y comprensible, la insuficiente atención a sus preocupaciones de salud y la solicitud de pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico (Smith, Johnson, & Anderson, 2022).

2.2.6. Satisfacción de los pacientes con la atención hospitalaria

Algunos autores influyentes en el campo de la salud señalan que la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada a la cantidad y la calidad de la información que se le proporciona durante la interacción con profesionales de la salud.

Es relevante destacar la percepción que los pacientes tienen sobre los servicios del hospital se relaciona con su nivel de satisfacción y, como consecuencia, influye en su decisión de utilizar o recomendar dichos servicios en el futuro.

A pesar de que se ha visto un incremento en la implementación de encuestas de satisfacción de pacientes en sistemas de salud europeos en las últimas dos décadas, su utilización como herramienta de gestión sigue siendo poco frecuente.

En primer lugar, existen evidencias que indican que la satisfacción del paciente puede funcionar como un predictor temprano de la dedicación y constancia que los pacientes tienen para cumplir regularmente con sus tratamientos de salud. En segundo lugar, este criterio se emplea para valorar la calidad de las consultas médicas y el avance de la comunicación que se logra durante las citas entre médicos y pacientes. Por último, es importante señalar que la opinión de los pacientes es un aspecto significativo que, al ser considerado junto con otros criterios, puede ser utilizado para organizar y planificar la provisión de servicios de salud (Ayuso, 2019).

La explicación de lo que es la satisfacción se considera un proceso complejo y complicado de articular, el cual ha sido investigado y discutido en áreas como el marketing de servicios, la psicología y la filosofía. Este tema ha sido investigado y analizado detenidamente por la ciencia política, debido a que se emplea como un indicador de la correspondencia entre los servicios públicos y las demandas y aspiraciones de la población residente, lo cual influye positivamente en el aumento de la calidad de vida y el bienestar de la sociedad en general. El principal propósito

de este artículo consiste en realizar un examen minucioso y detallado de diversas perspectivas y teorías relacionadas con la satisfacción. Este estudio menciona que la satisfacción abarca diversos aspectos, como factores cognitivos, elementos emocionales, componentes afectivos y aspectos evaluativos que están vinculados a la experiencia de servicio que se ha recibido.

2.2.7. Aspectos de medición en satisfacción

La satisfacción del cliente influye en cómo percibe un producto, basándose en retroalimentación, experiencias anteriores y estado emocional, lo cual afecta la decisión de compra (Cano, Molina, & Corona, 2019).

Es fundamental que los dueños o gestores de las empresas comprendan la importancia de ofrecer un servicio que se perciba con alta grado de satisfacción, para lograr que los clientes que compren sus productos o servicios vuelvan de forma habitual. Se sugiere ofrecer un servicio personalizado y excelente para satisfacer las necesidades del cliente y evitar que busquen en la competencia (Sagbay, Bermeo, & Ochoa, 2020).

Es por ello, que a continuación, se detallan los 4 aspectos más relevantes en la medición de la satisfacción:

- Identificación de las dimensiones de la satisfacción que se quieran evaluar
- Selección de las preguntas (ítems) adecuadas
- Métodos que se seguirán para la cuantificación de las dimensiones seleccionadas
- Criterios de confiabilidad y validez de las medidas.

2.2.8. Dimensiones de Satisfacción de pacientes

En combinación de ambas aproximaciones, hay autores que sugieren dos dimensiones para encajar el estudio de la satisfacción de los pacientes.

- *Satisfacción general*: Para referirse al grado de satisfacción del paciente con los cuidados recibidos.
- *Satisfacción específica*: La que hace mención al grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en la utilización de un servicio de salud dado.

2.2.9. Evaluación de la Satisfacción del paciente

La forma más común de evaluar es mediante el uso de cuestionarios que buscan indagar en las actitudes de los pacientes y que se encuentran ampliamente difundidos. Estas encuestas van desde consultas abiertas, simples y amplias hasta preguntas estructuradas más detalladas y ponderadas (Castelo & Cueva, 2022)

Los cuestionarios comunes suelen incluir afirmaciones acompañadas de opciones de respuesta variadas que abarcan desde la opción de "totalmente de acuerdo" hasta la alternativa de "totalmente en desacuerdo". No obstante, es importante destacar que las dimensiones que se evalúan están influenciadas por las preferencias de los investigadores (Castelo & Cueva, 2022).

Las encuestas de satisfacción del paciente se pueden categorizar en dos tipos dependiendo de si están enfocadas en la interacción específica con el personal médico o en la evaluación general del servicio recibido durante la hospitalización. Es importante destacar que, cuando a los pacientes se les solicita completar un cuestionario específico y deciden no hacerlo, suele ser indicativo de que están descontentos con la atención recibida (Castelo & Cueva, 2022).

2.3. Marco teórico conceptual

2.3.1. Servicio

Según (Cardozo, 2021) señala que *“la efectividad en el servicio se refiere a un conjunto de acciones llevadas a cabo por individuos, quienes brindar su ayuda a los demás con el objetivo de desarrollar métodos que promuevan el aumento de la satisfacción de las necesidades, anhelos y anticipaciones de aquellos que lo soliciten. Agrega valor al producto al tratarse de un aspecto intangible que contribuye en su percepción y valoración por parte de los consumidores”*.

2.3.2. Satisfacción

Según (Sánchez Quintero, 2018) afirma que *“la satisfacción de los clientes es el factor primordial que guía cada una de las decisiones tomadas por la institución. Además, se establecen métodos específicos y estructurados para recolectar información proveniente de los clientes para respaldar los procedimientos de toma de decisiones en el camino hacia la mejora constante”*.

2.3.3. Eficiencia

Según el medio digital (Team System, 2022) *“la eficiencia se da por la relación entre recursos y objetivos. Cumplir más objetivo con los mismos recursos o con menos recursos”*.

2.3.4. Eficacia

Según el medio digital (Team System, 2022), *“la eficacia se describe como la habilidad de una empresa para lograr los objetivos o metas que se ha propuesto alcanzar. Entre más habilidades tenga una organización para alcanzar los objetivos económicos establecidos previamente, mayor eficiencia demostrará”*.

2.3.5. Paciente

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2023) menciona que es la *“persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. Persona que es o va a ser reconocida médicamente”*.

2.3.6. Médico

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2023) menciona que es *“perteneciente o relativo a la medicina. Persona legalmente autorizada para ejercer la medicina”*.

2.3.7. Hospital

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2023) menciona que es un *“establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y la docencia”*

2.3.8. Diagnóstico

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2023) menciona que es la *“determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas. Calificación que da el médico a la enfermedad que advierte”*.

2.3.9. Estrategias

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2023) menciona que las estrategias son *“plan de acción diseñado para alcanzar objetivos específicos a largo plazo, optimizando recursos y guiando decisiones.”*

2.3.10. Servicios de Salud

Según (Organización Mundial de la Salud, 2021) nos dice que son *“servicios prestados por médicos, odontólogos, enfermeras y el resto de personal profesional de la medicina en hospitales, consultorios y clínicas, con el fin de conservar o reestablecer la salud de las personas”*.

2.3.11. Satisfacción del paciente

Según (Batbaatar, 2020) nos menciona que se refiere a *“la valoración favorable que una persona, en calidad de paciente, realiza acerca de los diversos aspectos de la atención médica que ha recibido”*.

2.3.12. Atención al paciente

Según (Epstein, 2019) menciona que estas acciones *“abarcan un conjunto de estrategias y actividades dirigidas a ampliar y optimizar la satisfacción de un individuo específico, ya sea un consumidor, cliente o usuario. Esto implica que se ha establecido un procedimiento para abordar de manera adecuada y eficiente cualquier inconveniente, pregunta o dificultad que pueda tener el cliente”*.

2.3.13. Servicio médico

Según (Organización Mundial de la Salud, 2021) se refiere a *“la variedad de servicios brindados al usuario o paciente con el objetivo de evitar, tratar o recuperarse de una enfermedad o condición infecciosa”*.

2.4. Marco teórico legal

2.4.1. Constitución de la República Del Ecuador

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Constitución de la república del Ecuador, 2018)

La atención a estos derechos constitucionales tiene como objetivo abordar los problemas de salud, mediante una colaboración conjunta en estas áreas, siguiendo la estructura descentralizada en todos los niveles de la organización de la república.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales, alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes (Constitución de la república del Ecuador, 2018).

2.4.2. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

Art. 4.- Principios. - El Sistema Nacional de Salud, se regirá por los siguientes principios (Ley orgánica de la salud, 2015)

1. Equidad. - Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.
2. Calidad. - Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.
3. Eficiencia. - Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada.
4. Participación. - Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de salud.
5. Pluralidad. - Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales y propiciar su interrelación con una visión pluricultural.
6. Solidaridad. - Satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto.

7. Universalidad. - Extender la cobertura de los beneficios del Sistema, a toda la población en el territorio nacional.
8. Descentralización. - Cumplir los mandatos constitucionales que consagren el sistema descentralizado del país.
9. Autonomía. - Acatar la que corresponda a las autonomías de las instituciones que forman el Sistema.

Art. 5.- Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el Sistema Nacional de Salud implementará el plan Integral de Salud, el mismo que garantizado por el Estado, como estrategia de Protección Social en Salud, será accesible y de cobertura obligatoria para toda la población, por medio de la red pública y privada de proveedores y mantendrá un enfoque pluricultural (Ley orgánica de la salud, 2015).

Art. 7.- Integrantes del Sistema. - Forman parte del Sistema Nacional de Salud las siguientes entidades que actúan en el sector de la salud, o en campos directamente relacionados con ella:

1. Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscritas.
2. Ministerios que participan en el campo de la salud.
3. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS; Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, ISSFA; e, Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, ISSPOL (Ley orgánica de la salud, 2015).
4. Organizaciones de salud de la Fuerza Pública: Fuerzas Armadas y Policía Nacional.
5. Las Facultades y Escuelas de Ciencias Médicas y de la Salud de las Universidades y Escuelas Politécnicas.
6. Junta de Beneficencia de Guayaquil.
7. Sociedad de Lucha Contra el Cáncer, SOLCA.
8. Cruz Roja Ecuatoriana.
9. Organismos seccionales: Consejos Provinciales, Consejos Municipales y Juntas Parroquiales.
10. Entidades de salud privadas con fines de lucro: prestadoras de servicios, de medicina prepagada y aseguradoras.
11. Entidades de salud privadas sin fines de lucro: organizaciones no gubernamentales (ONG), servicios pastorales y fisco misionales.

12. Servicios comunitarios de salud y agentes de la medicina tradicional y alternativa.
13. Organizaciones que trabajan en salud ambiental.
14. Centros de desarrollo de ciencia y tecnología en salud.
15. Organizaciones comunitarias que actúen en promoción y defensa de la salud.
16. Organizaciones gremiales de profesionales y trabajadores de la salud.
17. Otros organismos de carácter público, del régimen dependiente o autónomo y de carácter privado que actúen en el campo de la salud.

2.5. Geo referencial

El Hospital “San Patricio” está ubicado en C262 + 4MW, Av. Monseñor Cándido Rada, Guaranda, provincia Bolívar.

Figura 1.

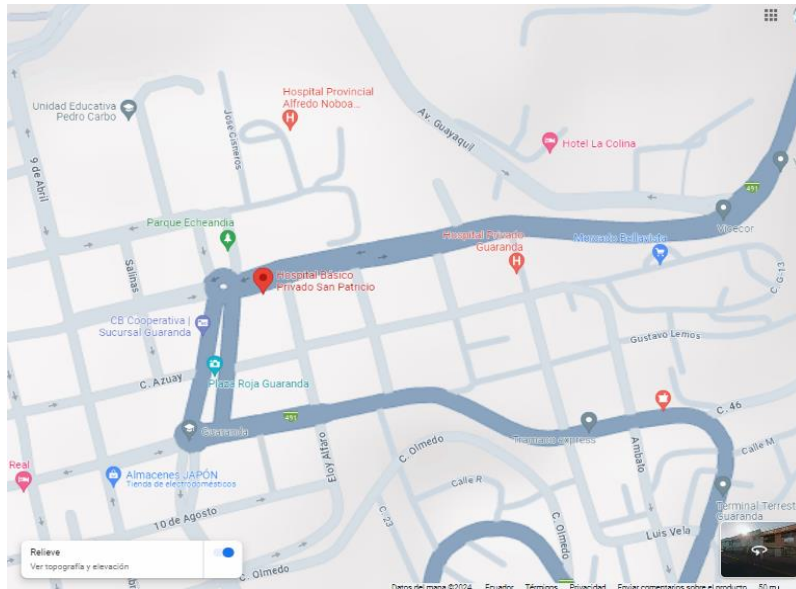
Mapa satelital



Nota. Google Maps

Figura 2.

Mapa relieve



Nota. Google Maps

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación aplicada se enfocó en analizar un problema específico con el propósito de tomar medidas concretas, lo que implica llevar a cabo investigaciones en el ámbito correspondiente.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Investigación Cualitativa:

La investigación cualitativa permitió explorar en profundidad las experiencias, percepciones y opiniones de los pacientes, así como las interacciones con el personal médico. A través de una encuesta y el análisis de contenido, donde se identificó aspectos subyacentes, factores emocionales y matices que influyen en la percepción del servicio.

3.2.2. Investigación Cuantitativa:

La investigación cuantitativa desempeñó un papel crucial, ya que proporcionó datos numéricos y estadísticas que nos permitió conocer la satisfacción del paciente de manera objetiva.

En donde la encuesta estructurada y escala de medición facilitó la recopilación de datos cuantificables sobre los servicios médicos, los tiempos de espera, la accesibilidad y otros aspectos relevantes. Además, el análisis estadístico de estos datos permitió identificar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método Bibliográfico

Con el método bibliográfico se revisó y analizó estudios previos, libros, artículos y otros recursos relacionados con los servicios médicos y la satisfacción del paciente en entornos hospitalarios, ya que esto nos permitirá obtener una comprensión profunda de las teorías existentes, enfoques metodológicos y hallazgos previos en el área de estudio.

3.3.2. Método Descriptivo

Con el método descriptivo, se indagó en la recopilación y presentación sistemática de datos relevantes sobre nuestro tema de estudio, ya que así podremos describir detalladamente los servicios médicos ofrecidos en el Hospital “San Patricio” y analizar datos relacionados con la satisfacción del paciente y para ello empleamos encuestas para recopilar datos específicos sobre la percepción de los pacientes sobre los servicios médicos.

3.3.3. Método Inductivo

El método inductivo nos permitió recopilar datos específicos sobre la satisfacción del paciente y, a partir de estos datos generamos teorías o conceptos más amplios sobre los factores que influyen en la satisfacción del paciente en el hospital.

3.3.4. Método Deductivo

El método deductivo entró en juego con teorías y formulación de idea a defender basadas en teorías existentes sobre la relación entre los servicios médicos y la satisfacción del paciente, ya que así recopilamos datos para confirmar o refutar la idea a defender, contribuyendo así a la validez de las teorías existentes o proponiendo ajustes.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

El propósito de las técnicas específicas utilizadas en la investigación de campo es reunir de manera organizada la información correspondiente al tema seleccionado para ser investigado y registrarla meticulosamente. En esta investigación, se basó principalmente en la recopilación de datos a través de encuestas para obtener información valiosa.

3.4.1. Encuesta

La encuesta nos permitió obtener datos directos de los pacientes del Hospital “San Patricio” y al recopilar sus opiniones de manera estructurada, tener una visión de la satisfacción del paciente, lo cual esto nos ayudó a captar la amplitud de las experiencias y obtener información detallada de manera eficiente.

3.5. Universo, población y muestra

3.5.1. Universo

El universo para nuestra investigación consideramos a 161 personas, lo cual incluye al personal del hospital “San Patricio” y sus pacientes que fueron atendidos en el periodo de enero - mayo de 2023. El hospital cuenta con 11 trabajadores, entre ellos están:

Tabla 2.

Población objetivo

N.º Trabajadores	Cargo
3	Médicos
4	Enfermeras
1	Médico General (Cirujano)
1	Administración
2	Guardias
150	Pacientes
Total 161	

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

3.5.2. Población

La población para nuestra investigación según la información recabada por el hospital San Patricio es de 150 pacientes que fueron atendidos en el periodo de enero - mayo de 2023

3.5.3. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de nuestra investigación, se aplicó la ecuación de población finita sobre el valor, lo que permitió obtener un extracto de la población para posteriormente ser encuestados. La fórmula que se utilizó es la siguiente:

$$n = \frac{m \cdot 0,5^2 \cdot Z^2}{(m - 1) \cdot e^2 + 0,5^2 \cdot Z^2}$$

En donde n es la muestra, (m) población, (z) nivel de confianza (1,96), (0,5) varianza poblacional, (e) error (5%)

$$n = \frac{150 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(150 - 1) \times 0,05^2 + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \frac{150 \times 0,25 \times 3,8416}{(149) \times 0,025 + 0,25 \times 3,8416}$$

$$n = \frac{144,06}{1,3329}$$

$$n = 108,08$$

$$n = 108$$

AJUSTE DE LA MUESTRA

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{m}}$$

$$nf = \frac{108}{1 + \frac{108}{150}}$$

$$nf = \frac{108}{1,72}$$

$$nf = 63$$

3.6. Procesamiento de la Información

Después de aplicar los instrumentos de investigación, se procedió a tabular los datos y presentarlos en cuadros y gráficos. Posteriormente, se realizó la interpretación de los resultados, se verificó la idea a defender planteada y se elaboró la discusión de resultados correspondientes. Para llevar a cabo este proceso, se utilizó Microsoft Office Professional Plus 2019, Word para la redacción del texto, Excel para la creación de cuadros estadísticos, determinación de gráficos y su interpretación. Además, para garantizar la validez del cuestionario se realizó por medio de juicio de expertos en el área y para la fiabilidad del cuestionario, se empleó el programa PSPP (Perfect Statistical Professional Presented), versión (1.6.1.), es una aplicación de software libre para el análisis de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Fiabilidad del cuestionario

Para el instrumento de recolección de datos, su fiabilidad fue analizado por el Alfa de Cronbrach en el programa estadístico PSPP (Perfect Statistical Professional Presented), versión (1.6.1.), y cuyo resultado es de 0,72. (*Anexo F*)

4.1.2. Resultados de los ítems

Pregunta 1: ¿Qué servicio ha utilizado en el Hospital "San Patricio"?

Tabla 3.

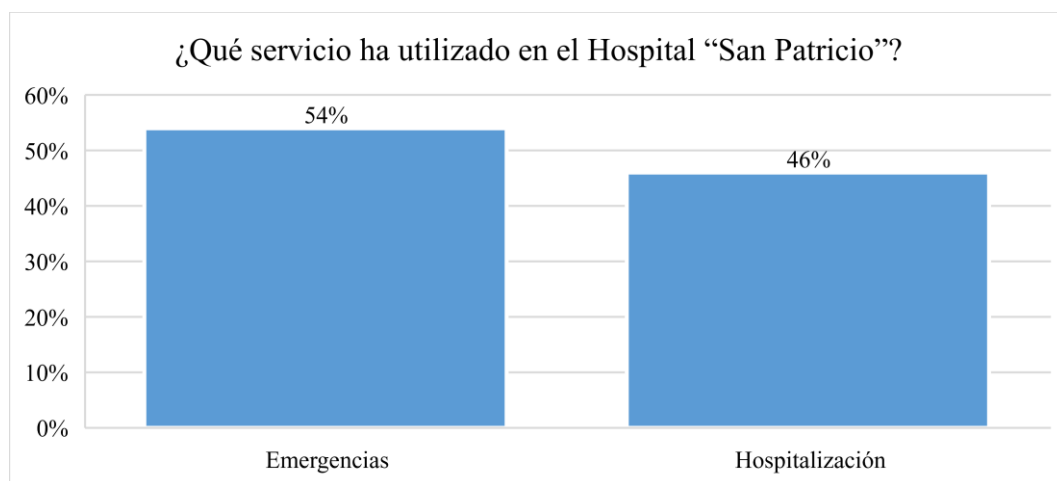
¿Qué servicio ha utilizado en el Hospital "San Patricio"?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Emergencias	34	54%
Hospitalización	29	46%
Total	63	100%

Nota. Encuesta aplicada a los pacientes del hospital "San Patricio". Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 3.

Servicios utilizados en el Hospital "San Patricio"



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital "San Patricio". Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta, se pudo observar que el servicio más utilizado en el Hospital "San Patricio" es el de emergencias. Dándonos a conocer que existe mayor demanda en este servicio.

Pregunta 2: ¿Con qué facilidad le resultó conseguir una cita para su revisión médica?

Tabla 4.

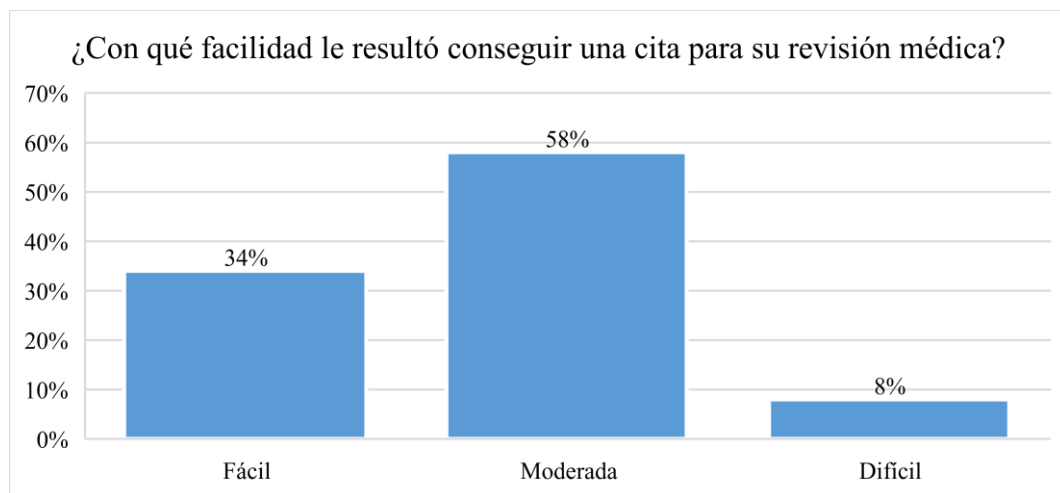
¿Con qué facilidad le resultó conseguir una cita para su revisión médica?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Fácil	21	34%
Moderada	37	58%
Difícil	5	8%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 4.

Facilidad en citas médicas



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”, Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

De acuerdo con los resultados sobre la facilidad de conseguir una cita médica manifestaron diferentes respuestas, observando que existe un mayor porcentaje en los pacientes que consideran que no es tan fácil conseguir una cita médica; sin embargo, hay un porcentaje mínimo de pacientes que consideran que para conseguir una cita médica es difícil, es decir que existen pacientes que tienen dificultades en este proceso.

Pregunta 3: ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido después de llegar a las instalaciones?

Tabla 5.

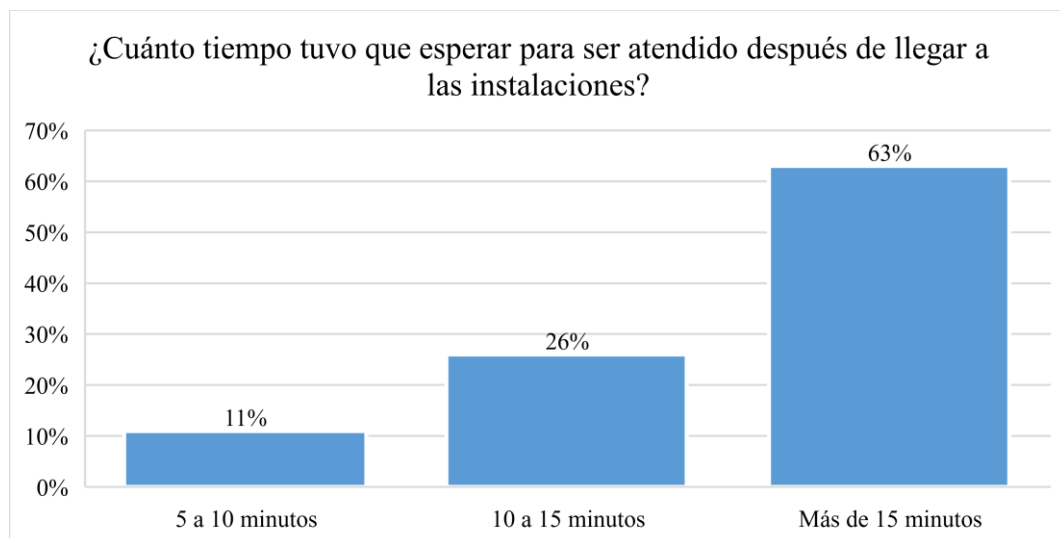
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido después de llegar a las instalaciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 a 10 minutos	7	11%
10 a 15 minutos	16	26%
Más de 15 minutos	40	63%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 5.

Tiempo de espera



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Un porcentaje de pacientes del Hospital “San patricio”, manifestaron que el tiempo de espera para ser atendidos es más de 15 minutos, lo que demuestra que ese porcentaje de pacientes tuvieron que esperar más tiempo antes de ser atendidos. Y por ello se llegó a considerar un problema el tiempo de espera.

Pregunta 4: ¿Cómo calificaría la accesibilidad a las instalaciones del Hospital “San Patricio”?

Tabla 6.

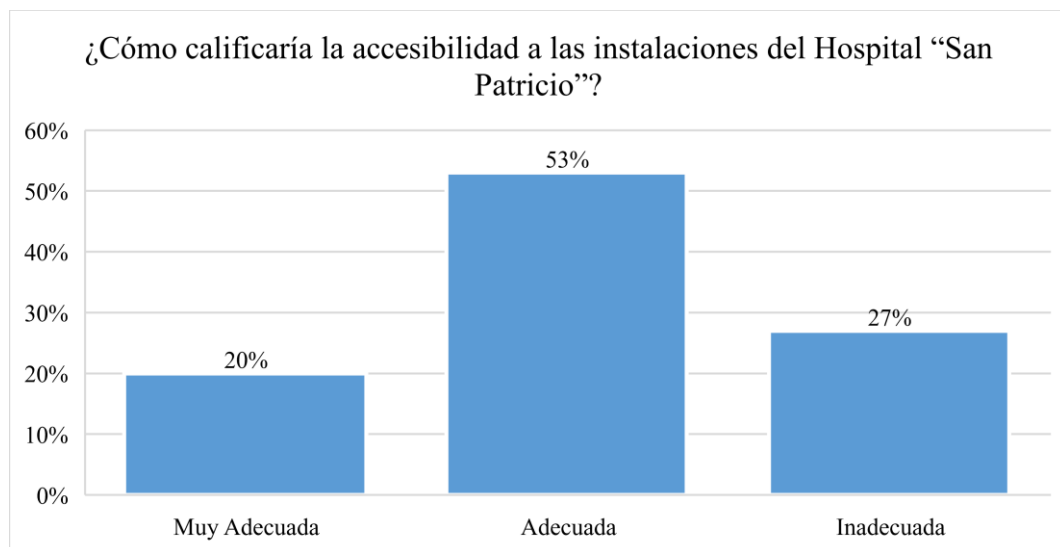
¿Cómo calificaría la accesibilidad a las instalaciones del Hospital “San Patricio”?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Adecuada	13	20%
Adecuada	33	53%
Inadecuada	17	27%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 6.

Accesibilidad a las instalaciones



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Los encuestados en una mayoría consideran que la accesibilidad a las instalaciones del Hospital “San Patricio” es adecuada, es decir, no es tan difícil el acceso a la misma, pero sí tiene algunas falencias, ya que no está al 100%.

Pregunta 5: ¿Cómo calificaría usted la atención del personal médico?

Tabla 7.

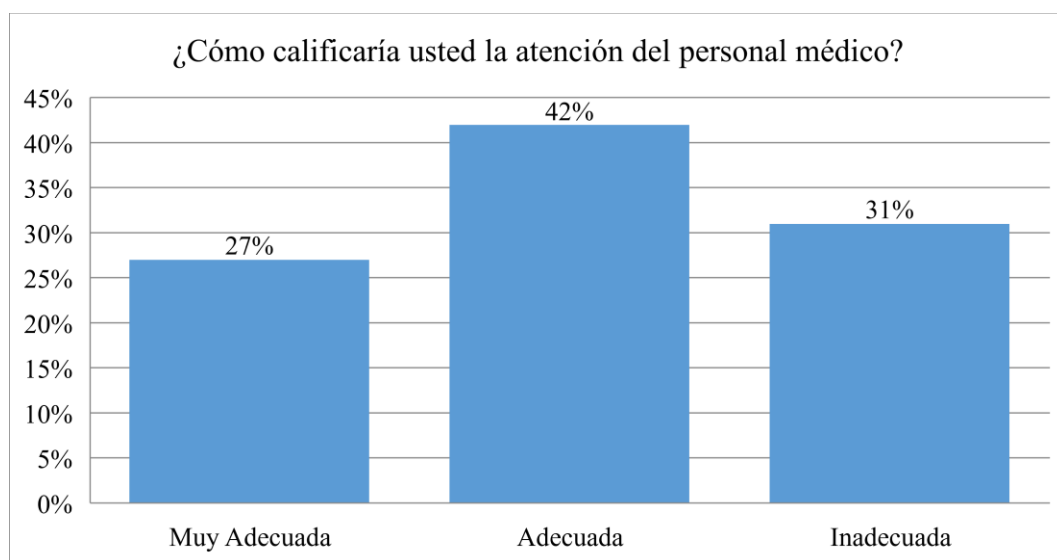
¿Cómo calificaría usted la atención del personal médico?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Adecuada	17	27%
Adecuada	26	42%
Inadecuada	20	31%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 7.

Atención del personal médico



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

De acuerdo a los pacientes encuestados consideraron que la atención del personal médico es adecuada, pero existe un porcentaje que menciona que la atención es inadecuada, por lo que se puede decir que hay una proporción considerable de participantes que tienen una percepción negativa o críticas hacia la atención de los médicos.

Pregunta 6: ¿Considera que el tiempo dedicado por el médico en la consulta fue?

Tabla 8.

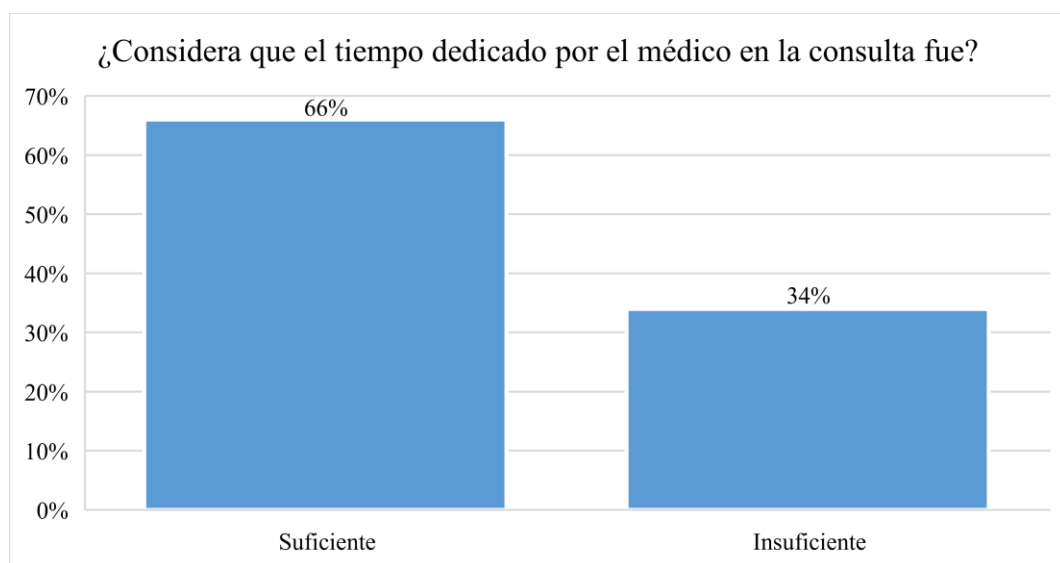
¿Considera que el tiempo dedicado por el médico en la consulta fue?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	42	66%
Insuficiente	21	34%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 8.

Tiempo de consultas médicas



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

A partir de la encuesta realizada a los pacientes, se encontró que la mayoría considera que el tiempo dedicado por el médico es suficiente. No obstante, un porcentaje considerable indica que el tiempo es insuficiente, lo que se atribuye a que el médico no cubre todas sus necesidades y/o preguntas.

Pregunta 7: ¿La información que recibió sobre su diagnóstico y tratamiento fue?

Tabla 9.

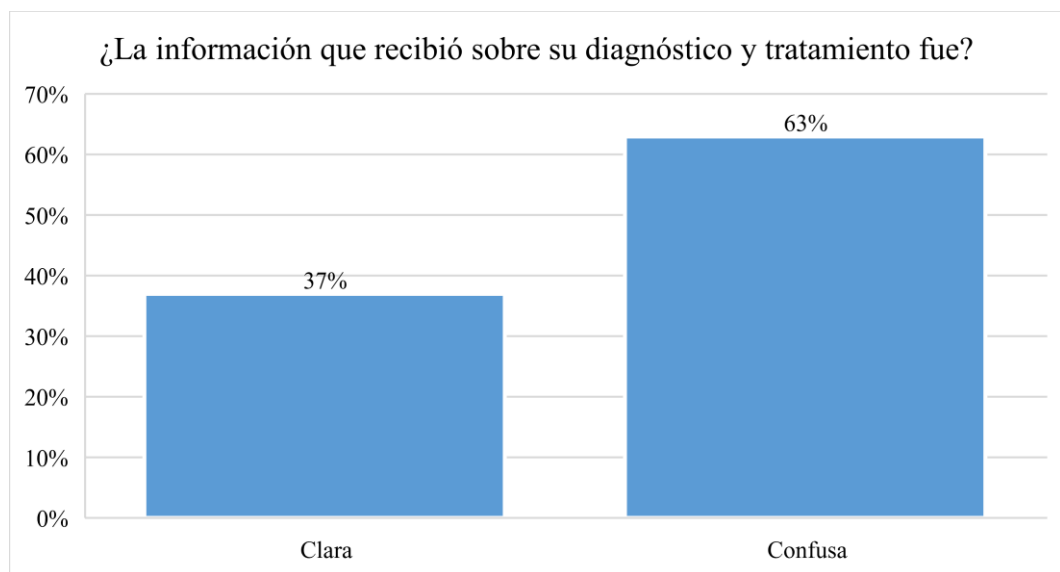
¿La información que recibió sobre su diagnóstico y tratamiento fue?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Clara	23	37%
Confusa	40	63%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 9.

Diagnóstico y tratamiento



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Un porcentaje significativo de pacientes encuentra confusa la información proporcionada por el médico sobre el diagnóstico y tratamiento, ya que la cantidad y calidad de la información recibida, no satisfacen las necesidades de algunos pacientes.

Pregunta 8: ¿Considera usted que el tratamiento que le brindaron en el Hospital fue confiable?

Tabla 10.

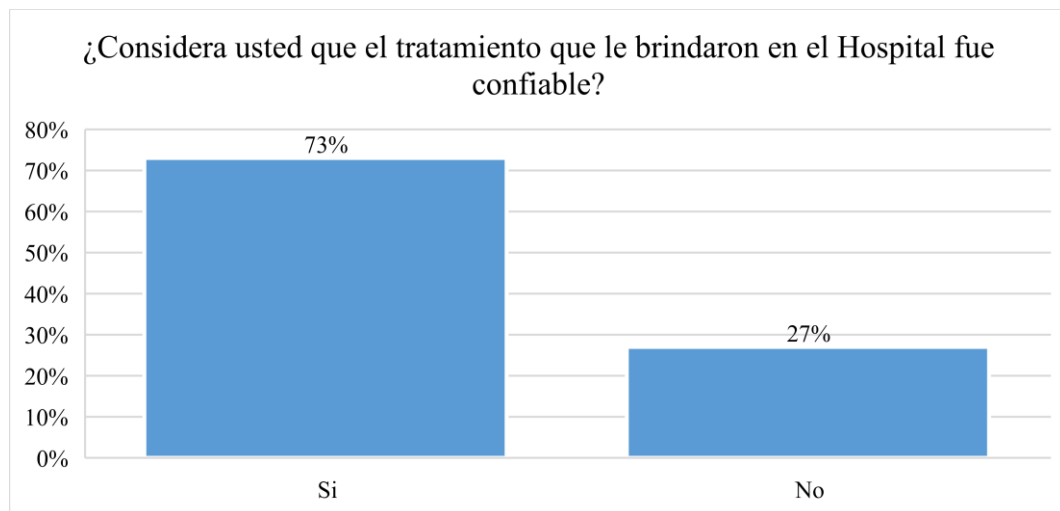
¿Considera usted que el tratamiento que le brindaron en el Hospital fue confiable?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	73%
No	17	27%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 10.

Tratamiento confiable del Hospital “San Patricio”



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Un porcentaje bajo de los pacientes encuestados consideran que el tratamiento que brindan el hospital no es tan confiable, esto puede ser ocasionado por la información recibida no es clara y entendible para los pacientes.

Pregunta 9: ¿Cómo calificaría la seguridad hospitalaria que le brindan a usted durante la atención médica?

Tabla 11.

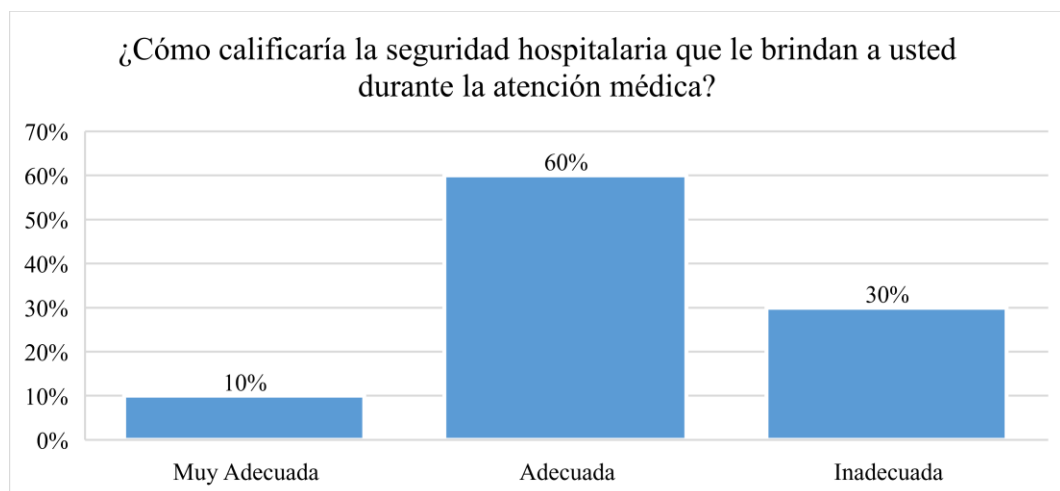
¿Cómo calificaría la seguridad hospitalaria que le brindan a usted durante la atención médica?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Adecuada	6	10%
Adecuada	38	60%
Inadecuada	19	30%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 11.

Seguridad hospitalaria



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Un porcentaje significativo de pacientes encuestados opinan que la seguridad hospitalaria durante la atención médica es adecuada, a pesar de percibir algunos problemas durante el proceso de atención. Sin embargo, hay un grupo minoritario que considera que la seguridad hospitalaria es inadecuada, lo que podría relacionarse con deficiencias en el seguimiento de los protocolos establecidos.

Pregunta 10: ¿Cómo califica usted su satisfacción con la atención recibida en el Hospital “San Patricio”?

Tabla 12.

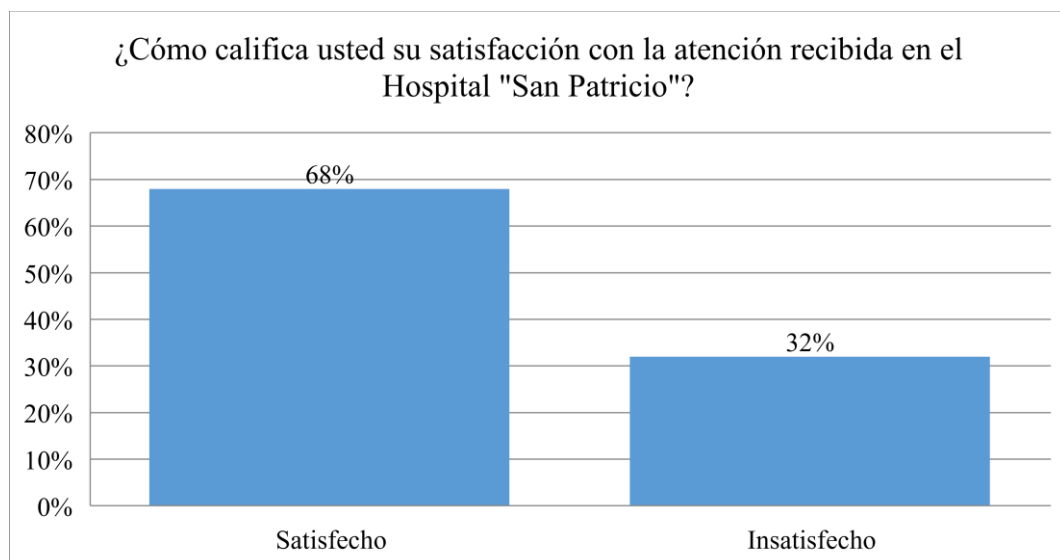
¿Cómo califica usted su satisfacción con la atención recibida en el Hospital “San Patricio”?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	43	68%
Insatisfecho	20	32%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 12.

Satisfacción de la atención



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Aunque una mayoría de pacientes están satisfechos con la atención recibida en el hospital, también hay un porcentaje que considera que los servicios proporcionados no cubren completamente sus necesidades, lo que resulta en un nivel de satisfacción no óptimo después de recibir el servicio.

Pregunta 11: ¿Cumplió sus expectativas durante su visita al Hospital “San Patricio”?

Tabla 13.

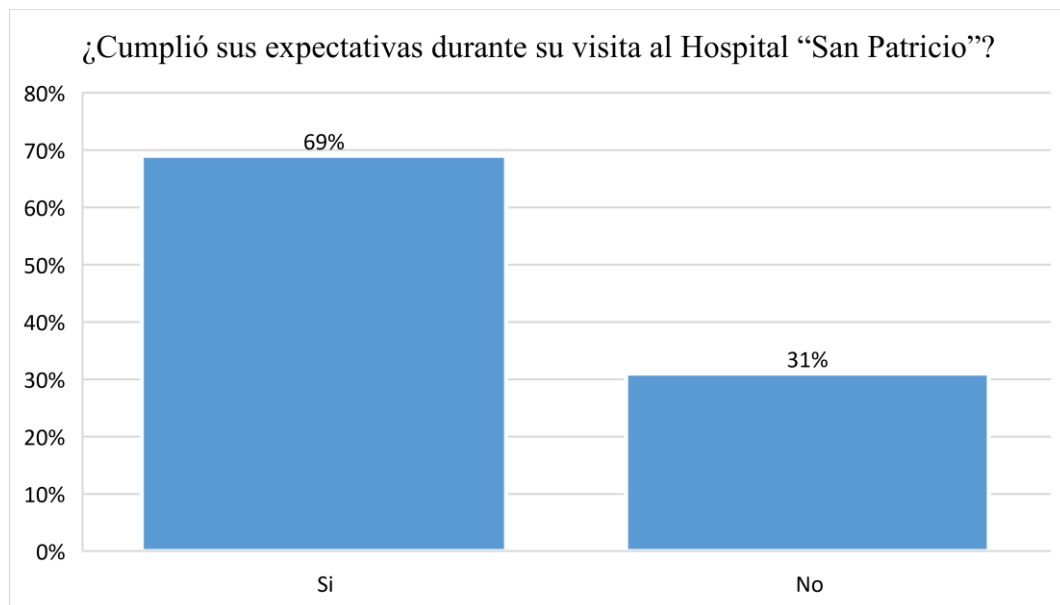
¿Cumplió sus expectativas durante su visita al Hospital “San Patricio”?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	69%
No	20	31%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 13.

Expectativas del hospital



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Hay un porcentaje considerable de encuestados que mencionan que no cumplieron sus expectativas durante la visita al hospital, esto menciona que los pacientes no quedaron satisfechos con la experiencia durante la visita al hospital, debido al tiempo de espera, información confusa, seguridad hospitalaria, confiabilidad, etc.

Pregunta 12: ¿Utilizaría los servicios médicos del Hospital “San Patricio” en un futuro cercano?

Tabla 14.

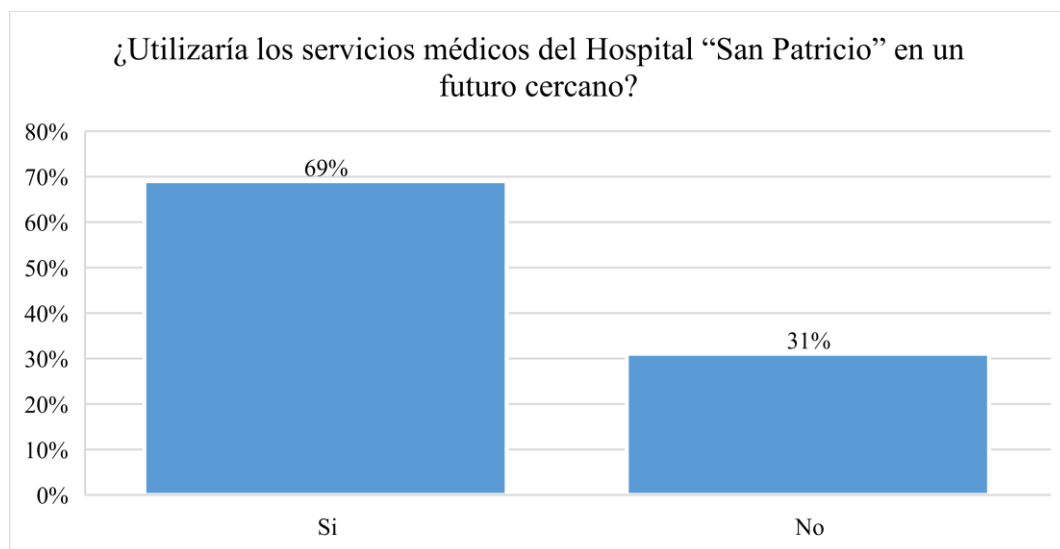
¿Utilizaría los servicios médicos del Hospital “San Patricio” en un futuro cercano?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	69%
No	20	31%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 14.

Utilizaría los servicios médicos en un futuro.



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Hay un porcentaje considerable de encuestados que mencionan que no utilizarían los servicios médicos en un futuro, debido a que los pacientes no quedaron satisfechos con la experiencia durante la visita al hospital.

Pregunta 13: ¿Recomendaría a familiares o amigos, la utilización de los servicios médicos del Hospital “San Patricio”?

Tabla 15.

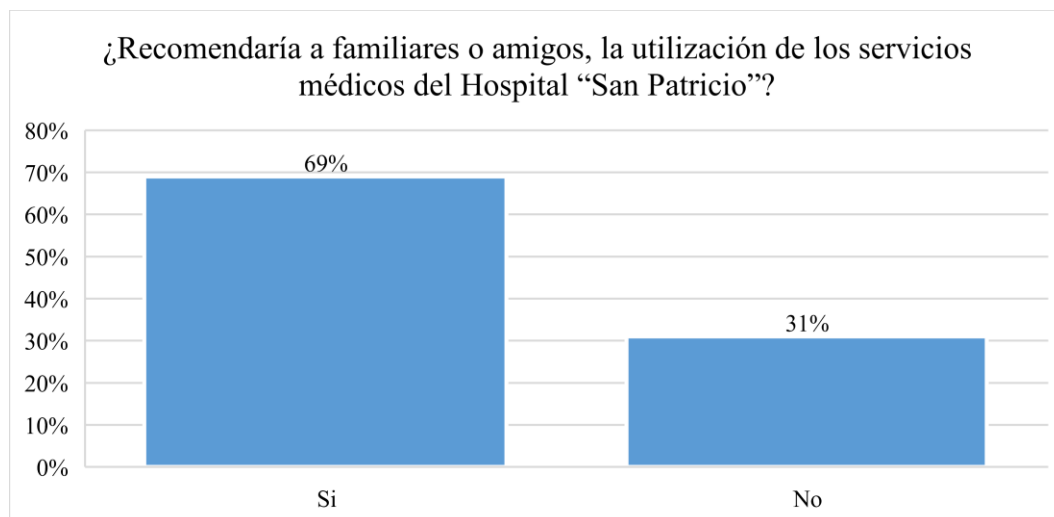
¿Recomendaría a familiares o amigos, la utilización de los servicios médicos del Hospital “San Patricio”?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	69%
No	20	31%
Total	63	100%

Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Figura 15.

Recomendación sobre los servicios médicos



Nota. Encuesta Aplicada a los pacientes del hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Interpretación

Hay un porcentaje considerable de encuestados que mencionan que no recomendarían los servicios del Hospital “San Patricio”, debido a que no cumplieron sus expectativas durante la visita al hospital, ya que se fomenta factores deficientes en los servicios que brindan.

4.1.3. Discusión de resultados

Para la discusión de resultados de esta investigación, se inició por los objetivos específicos hasta llegar al general.

¿Cuáles son los servicios médicos y su demanda?

En cuanto a los servicios médicos y su demanda, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla 16.

Servicios médicos y su demanda

Línea de productos	Año 2022	Año 2023	% T C
Emergencias	1210	1320	9%
Hospitalización	930	975	5%

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Los servicios médicos ofrecidos por el Hospital “San Patricio”, que fueron objeto de consideración en nuestra investigación, abarcan atención de emergencias y hospitalización, ya que estos servicios combinados permiten al hospital cubrir una amplia gama de necesidades médicas. Como en el caso de emergencias, que se atiende casos urgentes, considerando una respuesta inmediata, mientras que hospitalización brinda una atención continua a pacientes que requieran cuidados intensivos. Se consideró la demanda de servicios médicos para evaluar la tasa de crecimiento durante los últimos dos años, lo cual se observó un incremento del 9% en el servicio de emergencia, esto contrasta con los datos presentados en el artículo (Ecuador 221, 2024), donde indica que el servicio de emergencia en el país experimentó un decrecimiento del -5.04% entre 2022 y 2023. En comparación con la tasa de crecimiento registrada en el Hospital “San Patricio”, este decrecimiento es significativamente inferior.

El servicio de hospitalización del Hospital "San Patricio" experimentó un crecimiento del 5% en el año 2022 y 2023, mientras que según datos del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos), indica que el servicio de hospitalización en el país tuvo un crecimiento del 9% en los últimos dos años, lo cual en comparación con la tasa de crecimiento que registra el hospital es aceptable. Cabe mencionar que el Hospital cuenta con otros servicios médicos, como son, ginecología, odontología, traumatología, farmacia, imagenología, laboratorio clínico, entre otros, los cuales no se les tomó en cuenta dentro de nuestra

investigación porque son servicios independientes.

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes del Hospital "San Patricio"?

En cuanto a conocer la satisfacción de los pacientes del hospital "San Patricio", se analizaron diversos factores de los servicios médicos, obteniendo resultados detallados por cada factor. Este enfoque permitió determinar el porcentaje de satisfacción asociado a cada uno de ellos, considerando exclusivamente las respuestas positivas de la encuesta correspondiente a dichos factores.

Tabla 17.

Factores de los servicios médicos

Factores de servicios médicos	Peso	Porcentaje	Total
Facilidad de conseguir una cita	0,09	92%	0,08
Tiempo de espera para ser atendido	0,10	37%	0,04
La accesibilidad a las instalaciones	0,14	73%	0,10
La atención del personal médico	0,12	69%	0,08
Tiempo dedicado por el médico	0,10	66%	0,07
Información sobre su diagnóstico y tratamiento	0,13	37%	0,05
Tratamiento confiable	0,13	73%	0,09
Seguridad hospitalaria	0,19	70%	0,13
TOTAL	1,00		0,65

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

La satisfacción de los pacientes se midió dependiendo al peso de cada uno de los factores analizados de los servicios médicos dándonos un total de satisfacción de 65%, con esto llegamos a la conclusión de que el 35% de pacientes del hospital "San Patricio" no están satisfechos con los servicios brindados.

Según algunos investigadores, organizaciones de salud y los expertos en gestión de calidad suelen considerar un 80%, es un porcentaje aceptable de satisfacción del paciente. Con esto el porcentaje obtenido en nuestra investigación es de un 65% es decir, menos un 15% al porcentaje considerado y aceptado por algunos expertos.

¿Cuáles son los nudos críticos en los servicios médicos del Hospital "San Patricio"?

Al conocer la satisfacción de los pacientes podemos identificar los nudos críticos de los servicios médicos, en este caso los nudos críticos son aquellos factores de los servicios médicos que estén por debajo del 70% en el porcentaje del factor, como podemos observar en la (tabla 18) los nudos críticos de los servicios médicos es el

tiempo de espera para ser atendido, la forma de atención del personal médico, el tiempo dedicado por el personal médico y la información sobre el diagnóstico y tratamiento.

Tabla 18.

Factores que inciden negativamente en los servicios médicos

Factores de servicios médicos	Peso	Porcentaje	Total
Tiempo de espera para ser atendido	0,10	37%	0,04
La atención del personal médico	0,12	69%	0,08
Tiempo dedicado por el médico	0,10	66%	0,07
Información sobre su diagnóstico y tratamiento	0,13	37%	0,05

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

4.2. Resultados de relación de variables

¿Cuál es la relación que existe entre los servicios médicos y la satisfacción del paciente en el Hospital “San Patricio”?

La relación entre las variables (servicios médicos y satisfacción del paciente) es directa, ya que se centra estrechamente en la experiencia durante la atención médica. Esta relación se ve influenciada por múltiples factores interrelacionados, como la accesibilidad a las instalaciones, el tiempo de espera, la atención del personal médico, la confiabilidad del tratamiento y la seguridad hospitalaria, los cuales son aspectos que inciden directamente en la experiencia general del paciente. Por lo tanto, la eficiencia y efectividad de los servicios médicos tienen un impacto directo en la satisfacción del paciente.

Por ejemplo, si un paciente puede obtener fácilmente una cita, es atendido sin largos tiempos de espera, la información sobre el tratamiento recibido es adecuado y claro, la atención del médico es adecuada y se siente seguro durante la atención médica, es más probable que evalúe positivamente su experiencia y esté satisfecho con la atención recibida.

Sin embargo, si los servicios médicos presentan deficiencias en estos aspectos interrelacionados, es probable que la satisfacción del paciente disminuya, lo que puede generar frustración, desconfianza y una percepción negativa de la atención recibida.

Finalmente, después de un exhaustivo análisis de los resultados de los distintos factores y su comparación con las teorías relevantes asociadas a cada variable estudiada, se ha llegado a la conclusión de que en el Hospital “San Patricio”, si existe una relación evidente entre los servicios médicos y la satisfacción del paciente. Esto implica la confirmación de nuestra idea a defender, lo que conduce al logro del objetivo general establecido al comienzo de esta investigación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Tema

Fortalecimiento de la atención al paciente en el Hospital “San Patricio”

5.2. Desarrollo de la propuesta

En líneas generales, los servicios médicos es la principal demanda que las personas suelen requerir para satisfacer sus respectivas necesidades. La percepción de la experiencia en el hospital, la atención médica y la satisfacción con el servicio de salud por parte de los pacientes y sus acompañantes se basará significativamente en la interacción inicial que establezcan con los profesionales sanitarios en la unidad de atención médica.

Ante eso, se logró constatar nudos críticos, en donde se pueden enfocar los esfuerzos por incrementar la satisfacción del paciente en percepción de los servicios que ofrece el Hospital “San Patricio”. Estos factores se atribuyen a:

- Tiempos de espera para la atención
- Atención del personal médico
- Tiempo dedicado por el personal médico en las consultas.
- Información sobre los diagnósticos y tratamientos relacionados con el paciente.

Estos factores que inciden en la percepción del paciente sobre la satisfacción del servicio brindado, impactan negativamente y continuamente el desempeño del Hospital, siendo parte de comentarios no adecuados sobre la atención, tiempos de espera, información de los servicios médicos que se otorgan a cada paciente.

Según los rangos de tolerancia de la percepción es del 70%. A partir, de ese valor disminuye la valoración de la satisfacción de los usuarios, se deben tomar medidas correctivas para incrementar estos índices. Así como se evidenció en la (tabla 18) los factores de servicios médicos que obtuvieron una calificación del -70%.

En la presente investigación se propuso acciones de mejora para gestionar e incrementar de manera porcentual la calificación que le dan los usuarios a los servicios médicos que ofrece el Hospital “San Patricio”, dando apertura a determinar las metodologías y técnicas adecuadas para minimizar los riesgos de

estos factores que impactan negativamente al centro de salud.

5.3. Justificación de la propuesta

Este documento se ha creado con el propósito de abordar la problemática actual que enfrenta el Hospital San Patricio. Tras recopilar las percepciones de los encuestados mediante un cuestionario, se ha identificado una preocupante falta de eficiencia en los servicios hospitalarios, lo que ha generado una disminución en la satisfacción de los usuarios. Tras analizar exhaustivamente los datos más representativos, se reveló un promedio del 65% de satisfacción de los pacientes, identificando además los nudos críticos en los servicios proporcionados. Este análisis también reveló una relación directa entre los servicios médicos y la satisfacción del paciente.

Con base en estos hallazgos, surge la necesidad de desarrollar una serie de estrategias centradas en mejorar los servicios médicos como variable independiente, ya que se ha evidenciado que un aumento en la eficacia del servicio conlleva un incremento en la satisfacción del paciente, por lo que estas estrategias se presentan como una oportunidad clave para mejorar la experiencia del paciente. Las estrategias fueron planteadas considerando los promedios más bajos de los factores (tabla 17), lo cual se verán desarrollados en el transcurso de este capítulo.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo general

- Aumentar el porcentaje de satisfacción de los pacientes en El Hospital “San Patricio”

5.4.2. Objetivos específicos

- Analizar las causas de los nudos críticos identificados, mediante herramientas de diagnóstico.
- Proponer estrategias para la mejora de la atención al paciente en el Hospital “San Patricio”

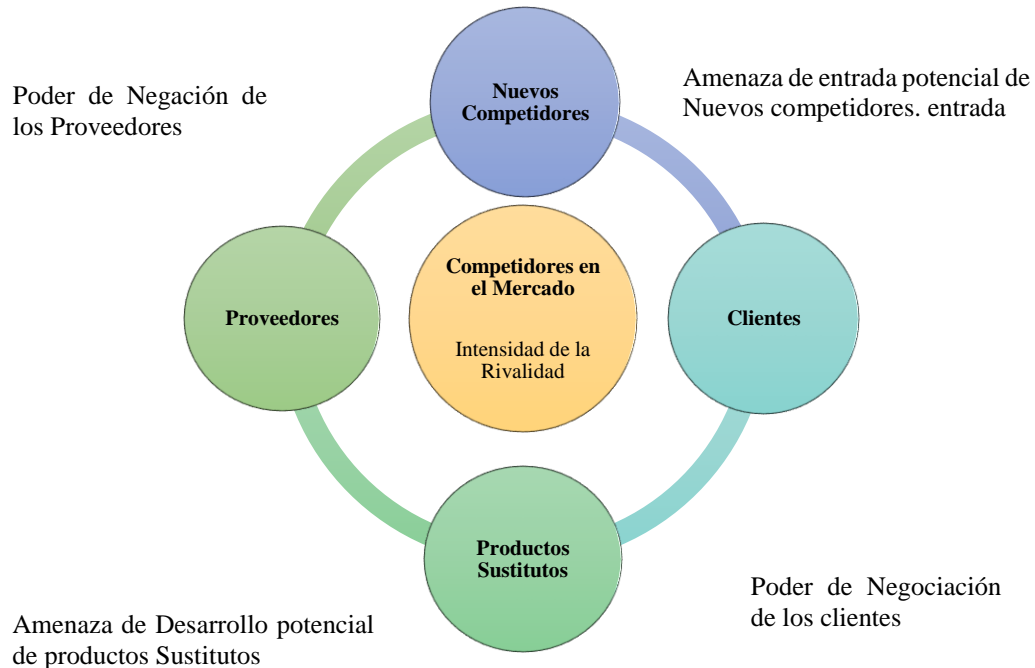
5.5. Planteamiento estratégico

5.5.1. Cinco fuerzas de Porter

La iniciativa de utilizar esta herramienta de diagnóstico es para obtener una perspectiva más detallada sobre el entorno competitivo en el que opera, lo cual posibilitó el reconocimiento exhaustivo de las amenazas y oportunidades a las que el hospital “San Patricio” se encuentra expuesto.

Figura 16.

Cinco fuerzas de Porter



Nota. Datos obtenidos y adaptados de (UNIR, 2023). *Elaborado por Carrera, L. Pala, D.*

1. Acceso de nuevos competidores

Conforme la ciudad de Guaranda experimenta un crecimiento constante y evoluciona, es necesario prestar atención continua a la mejora de los servicios de salud. Este enfoque impulsará la llegada de nuevos competidores al sector, lo que a su vez garantizará una mayor accesibilidad a los servicios médicos, sobre todo en las áreas rurales circundantes al hospital "San Patricio".

2. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los proveedores es escaso, debido a que, todo el proceso de contratación de bienes, obras o servicios se realizan a través de un proceso establecido por la institución, los mismos que deben ajustarse a las directrices, normas, requerimientos y lineamientos para el efecto.

3. Poder de negociación con los clientes

La capacidad de los clientes para negociar es reducida, ya que se ven limitados en la publicidad de servicios médicos altamente especializados y carecen de alternativas en la región. No obstante, es crucial estar atento a las quejas y recomendaciones de los usuarios, ya que esto permitirá satisfacer las demandas y requerimientos de la comunidad de manera efectiva.

4. Productos suplementarios

Los productos suplementarios pueden referenciarse a establecimientos de salud pública que ofrecen servicios parecidos, puesto que algunos pacientes optan por la accesibilidad económica de estos centros; y prefieren invertir lo mínimo en su salud.

5. Rivalidad entre competidores

La organización tiene como objetivo convertirse en uno de los proveedores líderes de servicios de atención médica en la ciudad. Este propósito se basa en su ubicación estratégica, así como en la calidad garantizada de los profesionales que trabajan en sus instalaciones y la amplia gama de servicios que brinda. También es importante resaltar que hay proveedores de atención médica pública que brindan servicios similares, a excepción de la vacunación y la evaluación de las discapacidades presentes.

5.5.2. Análisis FODA

Tabla 19.

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria y experiencia en la prestación de servicios de salud. • Disponibilidad de recurso humano cuantificado en el hospital “San Patricio” • Buena ubicación geográfica del hospital • Se cuenta con una estructura idónea y con la tecnología necesaria para satisfacer las necesidades de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de herramientas de gestión necesarias para brindar el servicio médico general. • La aplicación de mejoras se ve dificultada debido a una escasez de recursos humanos y financieros, lo que limita la capacidad de implementar modificaciones de manera efectiva. • Baja satisfacción del usuario en cuanto a la calidad del servicio. • Bajos salarios y falta de motivación para el personal médico, incurre en la fuga de talento humano.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la demanda de servicios de salud en la zona • Aprovechamiento de la tecnología de la información y comunicación para el mejoramiento del servicio médico que se ofrece en el hospital. • Alta posibilidad de actividades estratégicas de negocios, como alianzas, convenios, acuerdos con organizaciones privadas o empresas que necesiten servicios de salud para su recurso humano • Promoción de la salud en la prevención de enfermedades para mejorar la salud de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo virus pandémico que afecte significativamente a la población • Variación o falta de continuidad en las políticas públicas en el sector de la salud, afectará a la disponibilidad de recursos y presupuestos financieros en la aplicación de mejora en los recursos. • Falta de inversión en el campo de la salud que limita la capacidad de poder prestar servicios de excelencia y eficiencia operativa. • Catástrofes naturales o emergencias de salud pública puede impactar negativamente en la disponibilidad de los recursos y personal para idear y mejorar la satisfacción de los servicios que se ofrecen en el hospital “San Patricio”

Nota. Datos obtenidos del Hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D

5.5.3. Planificación estratégica

Misión: Otorgar un servicio de salud humanista con equidad, eficiencia en sus procedimientos y calidez en la atención, manteniendo el respeto y confianza de los usuarios.

Visión: Ser un centro de salud con las mejores prestaciones de servicios médicos, reconocida por su excelente atención, eficiencia en los procedimientos y calidez de su personal operativo.

Valores

- Ética profesional y responsabilidad social.
- Calidad en los servicios brindados.
- Con enfoque al usuario.
- Trabajo en equipo.
- Innovación en la tecnología y mejora continua de sus procesos.

Objetivos institucionales

- Aumentar la calidad de los servicios de salud médica del hospital “San Patricio”.
- Impulsar la promoción, prevención y el diagnóstico preventivo de las enfermedades en la población de Guaranda.
- Asegurar el acceso íntegro y equitativo a los servicios de salud del hospital “San Patricio”.
- Reforzar la formación y capacitación del personal médico del hospital, para asegurar la supremacía en la atención y satisfacción al usuario.
- Fomentar la investigación y la innovación en los servicios de salud, para mejorar la percepción del usuario.

5.6. Estrategias de solución

Se utilizó la metodología de mejora continua, inspirada en el ciclo de Deming, para proponer soluciones o mejoras en un conjunto de actividades planificadas y organizadas con el objetivo de lograr una progresiva mejora en los servicios de salud ofrecidos por el hospital “San Patricio”. El propósito es alcanzar resultados exitosos y eficaces de manera constante (Zayas, 2022).

El aspecto principal de estrategias de mejora consistió en la creación de una conexión efectiva y armoniosa entre los procesos de la organización y el personal que los ejecuta, con el objetivo de generar una sinergia colaborativa que impulse un avance continuo y sostenible.

Para lograr la mejora continua de las dos grandes variables, que son los servicios médicos y la satisfacción del paciente, una de las estrategias propuestas es la aplicación del Ciclo de Deming, también conocido como "PHVA" (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Este enfoque implica una evaluación constante y un proceso de retroalimentación de los factores esenciales que son fundamentales para el éxito de las estrategias propuestas.

5.6.1. Detalles de las estrategias

Estrategia 1: Aumento del personal médico.

Para abordar la demanda insatisfecha de la zona se plantea tomar los siguientes correctivos:

- Contratos ocasionales de personal médico en las áreas que aplique.
- Habilitación de partidas dejadas por el personal jubilado.
- Creación de nuevas plazas.

Todas estas acciones deberán ser aplicadas según las normativas que para el efecto emita el Ministerio de Salud Pública.

Estrategia 2: Incremento de cubículos de consultas médicas.

La indisponibilidad de consultorios físicos (falta de infraestructura) genera demora en los tiempos de atención al usuario, lo que limita la eficiencia de todos los servicios de salud que ofrece el hospital. Por lo tanto, es necesario tomar las siguientes acciones de mejora:

- Creación de nuevos espacios físicos disponibles para consultas médicas en las diferentes especialidades.
- Reubicación del espacio físico.
- Uso de consultorios móviles que se coloquen en áreas cercanas al hospital.

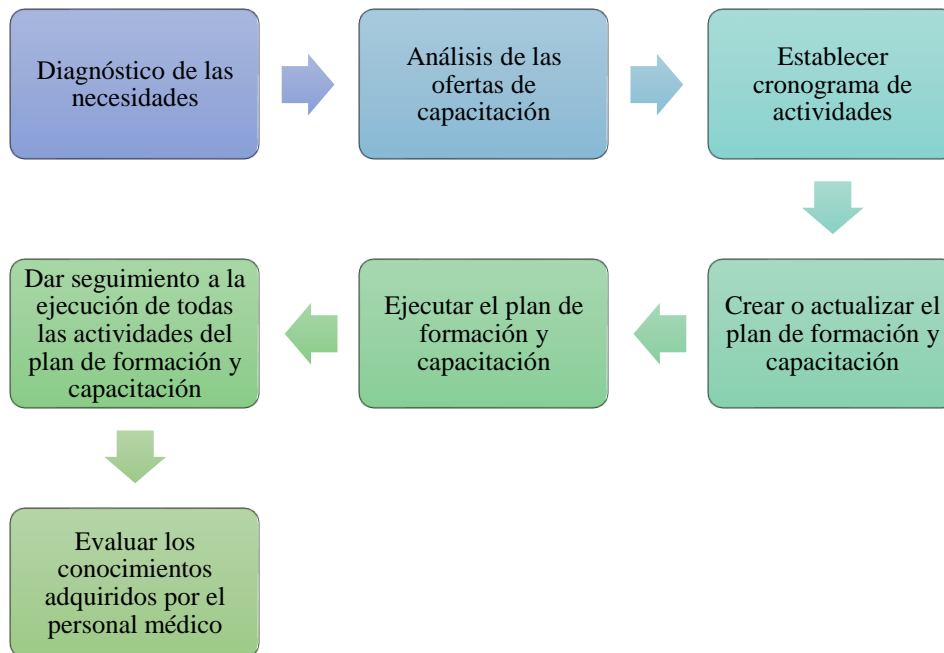
Los responsables de la ejecución de estas acciones serán la unidad financiera, gerencia general y recursos humanos.

Estrategia 3: Fortalecer la formación y capacitación continua de conocimientos del personal médico

La formación y capacitación continua del personal es fundamental para poder asegurar que la atención médica que se brinda en el hospital sea de alta eficiencia para los usuarios. Esto permite la actualización de los conocimientos, técnicas y maniobras médicas que aumentarán la motivación, compromiso con la institución, mejorará la productividad y optimizará su gestión, otorgando un valor agregado al hospital. Es por ello, que en la siguiente figura se plantearán las siguientes acciones:

Figura 17.

Acciones para determinar la formación y capacitación del personal médico



Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Estrategia 4: Aplicación de nuevas tecnologías y equipos actualizados

Para mantenerse actualizado, es necesario estandarizar todos los procesos, lo que implica que la actualización de maquinaria, equipos y software es crucial para mejorar la calidad de los servicios médicos que se ofrecen en general. Por lo tanto, se deben llevar a cabo las acciones siguientes:

- Identificar fallos de equipos y software para analizar qué tecnologías necesitan ser reemplazadas, así como también, estudiar las necesidades y comentarios que vengan del personal sanitario para complementar la acción de mejora.
- Indagar sobre los implementos, herramientas, equipos o software que están en

la vanguardia de los procesos médicos que podrían ayudar a realizar procesos más efectivos y eficientes para la atención médica.

- Evaluar los presupuestos financieros para determinar cuánto se puede invertir en el reemplazo de equipos o software discontinuados.
- Capacitar a todo el personal responsable de utilizar, maniobrar y cuidar los nuevos productos, equipos, herramientas o software adquiridos por la administración.
- Darle seguimiento continuo a los nuevos equipos, herramientas o software adquiridos para su buen funcionamiento y cumplir con las expectativas establecidas en las acciones de mejora para el hospital “San Patricio”.

Tabla 20.

Resumen de las estrategias o soluciones planteadas

Nudo crítico	Estrategia	Objetivo	Acciones	Área responsable
Atención del personal médico	Aumento del personal médico	Alcanzar el 100% de la población insatisfecha.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos ocasionales • Habilitación de partidas de jubilados • Creación de nuevas plazas. 	Talento Humano Gerencia General
Tiempo de espera para ser atendido	Incremento de cubículos de consultas médicas	Disminuir los tiempos de espera de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos espacios físicos. • Reubicación del espacio físico. • Consultorios móviles en áreas cercanas 	Unidad Financiera Gerencia General Talento Humano
Información sobre su diagnóstico y tratamiento	Fortalecer la formación y capacitación continua de conocimientos del personal médico	Fortalecer los conocimientos, desarrollo de nuevas habilidades y competencias de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las necesidades. • Análisis de las ofertas • Cronograma de actividades. • Seguimiento. • Plan de capacitación y formación • Evaluación de conocimientos. • Identificar fallos 	Talento Humano Gerencia General
Tiempo dedicado por el médico	Aplicación de nuevas tecnologías y equipos	Mejorar la calidad del servicio brindado y aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos médicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar sobre nuevos equipos tecnológicos, herramientas o software. • Evaluar los presupuestos financieros para la inversión. • Capacitación continua. • Dar seguimiento a los nuevos equipos, herramientas o software. 	Unidad financiera Calidad Gerencia General

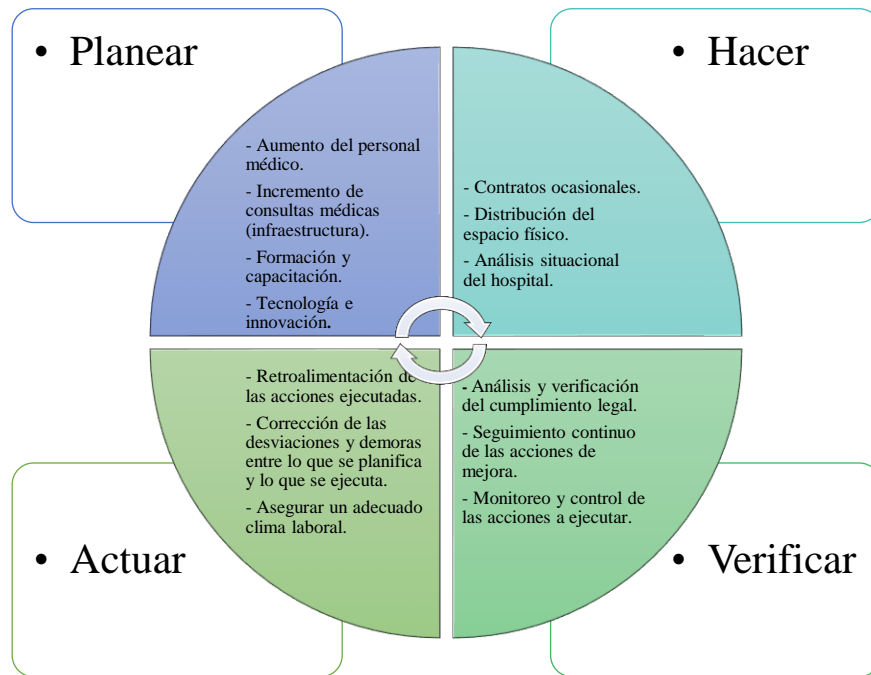
Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

5.7. Estrategias enfocadas a la metodología de mejora continua (Ciclo de Deming)

El proyecto de investigación actual propuso estrategias para mejorar siguiendo la metodología de Deming. Estas estrategias tienen como objetivo abordar los obstáculos críticos identificados en la investigación y se plantó como una herramienta para mejorar la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios. Esta herramienta es útil para poner en marcha procedimientos organizados que facilito la identificación de áreas que requieren mejoras, permitiendo así implementar una serie de acciones efectivas con el objetivo de elevar la calidad del servicio y lograr un aumento en la percepción que el usuario tiene del servicio prestado. Esta información se explica con más detalle y se puede encontrar en el diagrama que se proporciona a continuación:

Figura 18.

Estrategia basada en el Ciclo de Deming



Nota. Datos obtenidos del Hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D

CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo de este trabajo de investigación, se realizó una definición exhaustiva de los servicios médicos ofrecidos por el Hospital "San Patricio", centrándose especialmente en identificar los servicios más demandados como es el área de Emergencias y Hospitalización. Esta identificación de los servicios más demandados, ha permitido analizar la situación en la que se encuentra el Hospital, con el fin de identificar posibles nudos críticos que puedan afectar negativamente el desempeño de estos procesos médicos en el centro de salud.
- Al conocer la satisfacción de los pacientes del Hospital "San Patricio", logramos identificar los factores clave que influyen en la percepción de los usuarios, tales como son; el tiempo de espera del paciente, atención del personal médico, tiempo dedicado por consulta médica, información completa de diagnóstico y tratamiento del paciente. En donde estos hallazgos nos permitieron proponer estrategias de mejoras con el objetivo de reducir la insatisfacción de los pacientes y promover una percepción positiva de los procesos, manteniendo así una alta eficiencia en los servicios hospitalarios ofrecidos.
- Tras identificar los nudos críticos en los servicios médicos del Hospital "San Patricio", se destacó, como conclusión, que es fundamental abordar estos puntos problemáticos con estrategias efectivas y asignación adecuada de recursos por parte de la alta dirección. Esta acción no solo mejorará la atención al paciente, sino que también fortalecerá la percepción positiva de los pacientes respecto al hospital. Además, se resalta la importancia de seguir evaluando continuamente los procesos internos para garantizar mejoras sostenibles a largo plazo.

RECOMENDACIONES

- La alta dirección debe considerar los servicios médicos con más demanda en el Hospital “San Patricio” con el objetivo de tomar acciones correctivas que corresponden al control y seguimiento de los procesos internos de la organización. Por ello, se recomienda evaluar continuamente o monitorear la recepción de los pacientes a la hora de recibir los servicios del hospital; esto aportará información valiosa acerca de cómo el paciente vive la experiencia con el encuentro de los diferentes servicios que conforman el Hospital.
- Se recomienda que la organización identifique nuevas formas de controlar la satisfacción de los pacientes, aplique controles o aplicativos que ayuden a potenciar las amenazas y debilidades que se han identificado dentro del análisis del entorno del Hospital “San Patricio”. Tomar en cuenta los nudos críticos identificados durante la presente investigación con el fin de mitigar los riesgos asociados a los factores que perjudican el desempeño óptimo de las operaciones y procesos internos médicos de la institución.
- Se recomienda analizar la aplicación de la propuesta de mejora para el tratamiento de la problemática para considerar una ejecución del mismo en el Hospital “San Patricio” con la finalidad de aumentar la eficiencia de los servicios médicos e incrementar la satisfacción de los pacientes que acuden a ser atendidos en el Hospital “San Patricio”.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayuso, S. (07 de 2019). *diposit.ub.edu*. Recuperado el 16 de 04 de 2024, de https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/142122/7/SAM_TESIS.pdf
- Batbaatar, E. D. (2020). *Determinants of patient satisfaction: A systematic review. Perspectives in Public Health*. Obtenido de Determinants of patient satisfaction: A systematic review. Perspectives in Public Health: <https://doi.org/10.1177/1757913915595410>
- Cámara de industrias Madrid. (29 de 11 de 2021). *www.mba-madrid.com*. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de <https://www.mba-madrid.com/marketing/servicio-al-cliente/>
- Cano, L., Molina, V., & Corona, E. (03 de 2019). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría*, 07(18), 48. Recuperado el 17 de 04 de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Cardozo, L. (01 de 03 de 2021). *www.zenvia.com*. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castelo, W., & Cueva, J. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Pol. Con.*, 07(06), 176-198. doi:10.23857/pc.v7i6.4068
- Chang, C. (12 de 2019). Evolución del sistema de salud de Ecuador. Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(04), 8 - 15. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270>
- Constitución de la república del Ecuador. (1 de Agosto de 2018). *www.salud.gob.ec*. Recuperado el 07 de 03 de 2024, de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/CONSTITUCI%C3%93N_449_20-10-2008.pdf
- Crespo, A. X. (Marzo de 2021). *Repositorio de la universidad de Ambato*. Obtenido de Repositorio de la universidad de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32457>
- Ecuador 221. (12 de Enero de 2024). *Noticias-Ecuador 221*. Obtenido de <https://ecuador221.com.ec/ecu-911-3-447-071-personas-reportaron-emergencias-en-el-2023/>
- Epstein, R. M. (2019). *The values and value of patient-centered care. Annals of Family Medicine*. Obtenido de The values and value of patient-centered care. Annals of Family Medicine: <https://doi.org/10.1370/afm.1239>
- Estévez, V. (2022). *repositorio.uide.edu.ec*. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5296/1/T-UIDE-0412.pdf>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., & Núñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*, 03(05), 69 - 80. doi:<http://dx.doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Hammond, M. (15 de 02 de 2022). *blog.hubspot.es*, <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>. Recuperado el 27 de 03

- de 2024
- Jaya, V. P. (2019). *repositorio.uta.edu.ec*. (U. T. Ambato, Ed.) Recuperado el 15 de 04 de 2024, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
- Ley orgánica de la salud. (18 de 12 de 2015). *www.salud.gob.ec*. Recuperado el 17 de 04 de 2024, de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Narváez, M., Morillo, J., & Pantoja, C. (19 de 12 de 2023). Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Rev. inf. cient.*, 102. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332023000100062
- Organización Mundial de la Salud. (5 de Octubre de 2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Pérez Rodríguez, M. D. (2012). *Calidad de servicio y atención al cliente* (Segunda ed.). España, Málaga: Editorial ICB. Recuperado el 11 de Noviembre de 2023, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/113201?page=36>
- Ramos, M., & Consuelo, M. (01 de 12 de 2022). Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(04). Recuperado el 15 de 04 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000400004
- Real Academia de la Lengua Española. (12 de 11 de 2023). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>
- Rovere, V., & Rebolledo, D. (14 de 08 de 2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*, 05(02), 48 - 61. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de <file:///D:/Descargas/gherrera2k1,+ART+5+V5-N2+PP+48-61+CORREGIDO.pdf>
- Sagbay, M., Bermeo, K., & Ochoa, J. (2020). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 07(12), 35. doi:DOI 10.35381/cm.v7i12.430
- Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá: Universidad Sergio arboleda,. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%c3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Sánchez, D. (2019). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(01), 82-89. Recuperado el 25 de 03 de 2024, de https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/#redalyc_4577492

97021_ref2

- Smith, J. K., Johnson, L. M., & Anderson, R. S. (2022). *Understanding Patient Dissatisfaction with Healthcare Services: Recent Insights. Journal of Healthcare Management*. Obtenido de Understanding Patient Dissatisfaction with Healthcare Services: Recent Insights. Journal of Healthcare Management.
- Team System. (12 de Diciembre de 2022). *Sdelsol.com*. Recuperado el 27 de 03 de 2024, de Sdelsol.com: <https://www.sdelsol.com/glosario/eficiencia/>
- Torres, G. A. (Junio de 2022). *Repositorio digital*. Obtenido de Repositorio digital: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9376>
- Torres, M. (Junio de 2019). *UDGVirtual*. Recuperado el 19 de 03 de 2024, de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/An%c3%a1lisis%20PESTEL.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Triviño, C., Villamar, W., & Reyes, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 04(12), 1- 15. Recuperado el 15 de 04 de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7183626>
- UNIR. (11 de 08 de 2023). *www.unir.net*. Recuperado el 20 de 04 de 2024, de <https://www.unir.net/empresa/revista/5-fuerzas-porter/>
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., & Gutierrez, I. (04 de 2019). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública*, 20(02), 40. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, V., & Fregoso, G. (04 de 2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(01), 15. doi:[10.19136/hs.a18n1.2103](https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103)
- Zayas, I. (06 de 2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 09(17), 15 - 35. doi:<http://orcid.org/0000-0002-5643-5711>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo A. Cronograma tentativo (Gantt)

Actividades	Mes	Sep. - Oct			Nov – Dic			Ene				Feb - Mar			Abr	May-Jun	
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Preinscripción con denuncia de tema tentativo		■															
Entrega Solicitud de carta de aceptación del hospital "San Patricio"			■														
Actualización de Documentos				■													
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director				■													
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.					■												
Corrección de nuevo tema y elaboración de estructura anteproyecto						■	■										
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos							■	■	■								
Corrección de elementos del anteproyecto								■	■								
Presentación del Anteproyecto.									■	■							
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos									■	■	■						
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones											■	■					
Corrección de observaciones de proyecto final												■					
Emisión de certificado de cumplimiento de 70% por parte de director y pares académicos											■						
Emisión de certificados de validación y certificado de Turnitin para la defensa con firmas de director y pares académicos												■	■	■			
Entrega de proyecto con las certificaciones para la defensa															■		
Culminación del proyecto con el certificado de validación															■		
Recepción del proyecto con la certificación para su posterior defensa															■		
Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular																■	
Defensa del trabajo de Integración Curricular																■	
Entrega de proyecto de investigación de empastado y en CD																	■

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Anexo B. *Presupuesto*

PRESUPUESTO					
Suministros	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario	Tiempo	Total
Impresiones de color	Unidad	300	0,10	5	150,00
Copias B/N	Unidad	300	0,05	5	75,00
Esferos	Paquete	2	2,50	5	25,00
Folder	Unidad	2	1,35	5	13,50
Carpeta de cartón	Unidad	4	0,50	5	10,00
Alquiler de Internet	Horas	90	1,01	5	453,60
Perforadora	Unidad	1	2,50	5	12,50
Grapas	Paquete	1	1,50	5	7,50
Grapadora	Unidad	1	3,25	5	16,25
Anillado	Unidad	2	10,00	5	100,00
Pasajes	Unidad	20	2,00	5	200,00
				Total	1063,35

Nota. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Anexo C. Cuestionario

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Encuesta para conocer el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital " San Patricio" en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2024”

Indicaciones: Sr/ Sra. soy estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar de 8vo ciclo de la carrera Administración de Empresas solicitando su colaboración ya que estoy realizando un trabajo de investigación, de ante mano agradecemos su colaboración.

Señale la respuesta que usted considera apropiada

Encuesta:

- 1. ¿Qué servicio ha utilizado en el hospital “San Patricio”?**
 - Emergencias
 - Hospitalización
- 2. ¿Con qué facilidad le resultó conseguir una cita para su revisión médica?**
 - Fácil
 - Moderada
 - Difícil
- 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido después de llegar a las instalaciones?**
 - 5 a 10 minutos
 - 10 a 15 minutos
 - más de 15 minutos
- 4. ¿Cómo calificaría la accesibilidad a las instalaciones del Hospital “San Patricio”?**
 - Muy Adecuada
 - Adecuada
 - Inadecuada
- 5. ¿Cómo calificaría usted la atención del personal médico?**
 - Muy Adecuada
 - Adecuada
 - Inadecuada
- 6. ¿Considera que el tiempo dedicado por el médico en la consulta fue?**
 - Suficiente
 - Insuficiente
- 7. ¿La información que recibió sobre su diagnóstico y tratamiento fue?**
 - Clara
 - Confusa
- 8. ¿Considera que el tratamiento que le brindaron en el hospital fue confiable?**
 - Si
 - No
- 9. ¿Cómo calificaría la seguridad hospitalaria que le brindan a usted durante la atención médica?**
 - Muy Adecuada
 - Adecuada
 - Inadecuada
- 10. ¿Cómo califica su satisfacción con la atención recibida en el hospital “San Patricio”?**
 - Satisfecho
 - Insatisfecho

11. ¿Cumplió sus expectativas durante su visita al hospital “San Patricio”?

- Si
- No

12. ¿Utilizaría los servicios médicos del hospital “San Patricio” en un futuro cercano?

- Si
- No

13. ¿Recomendaría a familias o amigos, la utilización de los servicios médicos del hospital “San Patricio”?

- Si
- No

Anexo D. *Evidencias de investigación de campo*



Nota. Encuesta a pacientes del Hospital “San Patricio”. Elaborado por Carrera, L. Pala, D.

Anexo E. *Fiabilidad de las técnicas de recolección de datos aplicados a los pacientes del Hospital “San Patricio”*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,72	13

Nota. Datos obtenidos del programa estadístico PSPP



HOSPITAL DEL DIA "SAN PATRICIO"

Guaranda, 20 de septiembre del 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Yo, MARIO GUILLERMO SILVA CORONEL, con CI. 020067095-8, en calidad de DIRECTOR DEL HOSPITAL DEL DIA SAN PATRICIO, Autorizo a las Señoritas: CARRERA GAROFALO LEIDY MARILIN con CI. 220031613-7 y PALA GUAMAN DANIELA NOEMI con CI. 020240069-3 a realizar el Trabajo de Investigación en el HOSPITAL DEL DIA SAN PATRICIO, previo a la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas.

Atentamente;

Dr. Mario Guillermo Silva Coronel
020067095-8
DIRECTOR
HOSPITAL DEL DÍA
SAN PATRICIO



**ING. VÍCTOR HUGO QUIZHPE BACULIMA EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**LOS SERVICIOS MÉDICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL “SAN PATRICIO” DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2024**” presentado por CARRERA GAROFALO LEIDY MARILIN Y PALA GUAMAN DANIELA NOEMI estudiantes de la **Carrera de Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta de Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 3%** como se puede evidenciar en el documento adjunto

Guaranda, 30 de abril del 2024

Atentamente,



Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima

Director

NOMBRE DEL TRABAJO

**Los servicios médicos y la satisfacción d
el paciente.docx**

AUTOR

Leidy Carrera & Daniela Pala

RECUENTO DE PALABRAS

17848 Words

RECUENTO DE CARACTERES

100935 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

118 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 30, 2024 10:54 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME


Apr 30, 2024 10:57 AM GMT-5**● 3% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


VICTOR HUGO @.21PC
0101032315
2024-04-30