



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
ESCUELA DE MEDICINA

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

AUTORES
CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA
VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL

DOCENTE TUTOR
DRA. EMEN JANETH

GUAYAQUIL, 2021 – 2022

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	DR. / DRA. JANET EMEN SANCHEZ		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Ciencias Médicas		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Medicina		
GRADO OBTENIDO:	Médico		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2022	No. DE PÁGINAS:	
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud - Ciencias Médicas - Bienestar Social		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad, Satisfacción, Percepción del paciente, Servicios Hospitalarios		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente estudio se realizó en Hospital Santamaría ubicado en la parroquia Ayacucho de la ciudad de Guayaquil, categorizado por el MSP como un centro hospitalario de segundo nivel de atención que cuenta con una capacidad instalada de 27 camas hospitalarias distribuidas en UCI, emergencia y hospitalización además de servicios de consulta externa, laboratorio clínico y patológico y de un centro de imágenes. Para cumplir este propósito se analizó la información a través de un cuestionario, con la finalidad de determinar las principales limitaciones en la atención a los pacientes en el área de Hospitalización, y cómo estos afectan en la percepción de la calidad del usuario en relación al servicio recibido. El estudio realizado es de tipo prospectivo, descriptivo, de diseño transversal, no experimental. Se les realizó el cuestionario SERVQHOS a 120 usuarios externos atendidos en el área de Hospitalización. Las variables analizadas en nuestro estudio fueron: TANGIBILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, FIABILIDAD, SEGURIDAD Y EMPATIA. Los resultados de la encuesta reflejaron: las variables con mejores resultados fueron Seguridad y Empatía con 97 % y 88 % de satisfacción respectivamente, la cual abarca diferentes aspectos, como la confianza y la amabilidad que reciben de parte del personal de la institución. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 19 % de usuarios insatisfechos y capacidad de respuesta de los servicios de salud 20%.

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593- 926905621 / +593- 982366151	E-mail: allison.cajamarcam@ug.edu.ec / andres.velascoc@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
	Teléfono: +593-4-2284505	
	E-mail: www.ug.edu.ec	

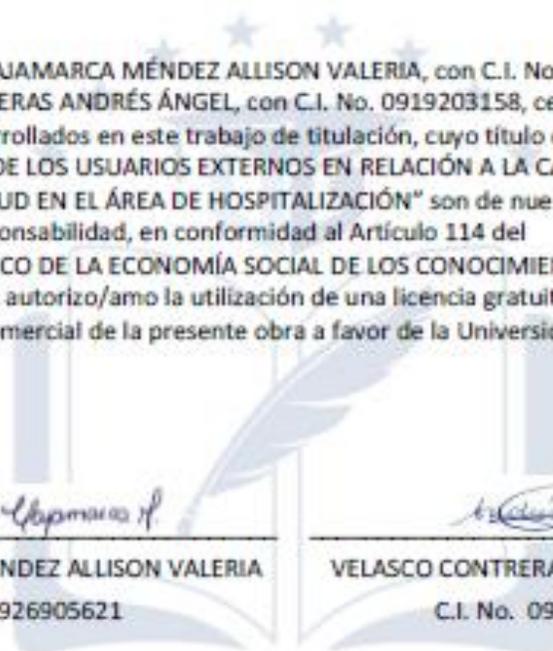
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE

FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS

CARRERA DE MEDICINA

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo / Nosotros, CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA, con C.I. No. 0926905621, y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL, con C.I. No. 0919203158, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN" son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo/amo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.



Allison Cajamarca M.

CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA
C.I. No 0926905621

Andrés Velasco

VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL
C.I. No. 0919203158

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **DRA. JANET EMEN SÁNCHEZ** tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **MÉDICO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio **URKUND** quedando el **8%** de coincidencia.



Document Information

Analyzed document	TESIS CAJAMARCA y VELASCO.docx (D130281188)
Submitted	2022-03-14T00:16:00.0000000
Submitted by	Janet Emen Sanchez
Submitter email	janet.emens@ug.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	janet.emens.ug@analysis.arkund.com

Sources included in the report



Firmado electrónicamente por:
**JANET PAOLA
EMEN SANCHEZ**

DRA. JANET EMEN SANCHEZ
C.I. 0917815920
FECHA: 13 de marzo del 2022

Decanato de Formación Académica y Profesional

CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD CIENCIAS MEDICAS

CARRERA MEDICINA

Guayaquil, 13 de marzo del 2022

Sr. /Sra.

Acuña Cumba María Luisa

DIRECTOR (A) DE LA CARRERA MEDICINA

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad, -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación "Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad del servicio de salud en el área de hospitalización del (los) estudiante (s): Allison Valeria Cajamarca Méndez y Andrés Ángel Velasco Contreras, indicando que ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



JANET PAOLA
EMEN SANCHEZ

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Dra. JANET EMEN SÁNCHEZ

C.I. 0917815920

FECHA: 13 de marzo del 2022

CERTIFICADO DEL REVISOR

ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 30 de Marzo del 2022

Dr (a). Maria Luisa Acuña Cumba
DIRECTOR (A) DE LA CARRERA DE MEDICINA
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -
De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACION A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN de los estudiantes CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 19 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Entado digitalizado por:
MANUEL BERNARDO
BALLADARES
MAZZINI

Dr. Manuel Bernardo Balladares Mazzini
C.I. 0909774267
FECHA: 30/03/2022

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedicamos a Dios, quien siempre estuvo iluminando nuestro camino en todo momento de la carrera universitaria, dándonos valentía para afrontar las adversidades que se nos presentaron.

A nuestros padres, piezas claves que con su esfuerzo ha sido posible poder culminar con júbilo nuestra carrera, brindándonos su apoyo incondicional y leal en todo momento.

A nuestros esposos, por creer en nosotros y convertirse en pilares fundamentales para que este proyecto sea posible.

A nuestros familiares en general, pues siempre nos depositaron la confianza y nunca nos dejaron solos en este arduo camino.

A todos ustedes, nuestro más sincero agradecimiento

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de cumplir nuestras metas académicas, a mi familia por todo el apoyo que me ha brindado ya que sin ellos esto no hubiera sido posible, en especial a nuestras madres por ese apoyo incondicional y leal, a nuestros docentes, que no sólo enseñan lo científico, sino también lo humano, a nuestros futuros colegas médicos, especialmente con aquellos que pudimos compartir anhelos, dudas, miedos y alegrías y finalmente nuestros esposos por estar siempre cuando los hemos necesitado.

INDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE	III
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	IV
CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	V
CERTIFICADO DEL REVISOR	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.6. VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
CAPITULO II.....	9
2. MARCO TEORICO	9
2.1. ANTECEDENTES.....	9
2.2. FUNDAMENTACION TEORICA.....	11
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	13

2.4. MARCO LEGAL	14
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
CAPITULO III.....	18
3. MARCO METODOLOGICO	18
3.1. ENFOQUE	18
3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	18
3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN	18
3.4. PERÍODO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLA LA INVESTIGACIÓN	18
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	19
CAPITULO IV	22
4. RESULTADOS Y DISCUSION	22
4.1. RESULTADOS	22
4.2. DISCUSIÓN	30
CAPÍTULO V	33
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
5.1. CONCLUSIONES	33
5.2. RECOMENDACIONES	34
ANEXOS.....	36
BIBLIOGRAFIA	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco	16
Tabla 2.	Principal satisfacción. Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco	22
Tabla 3.	Cap. de respuesta. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco..	23
Tabla 4.	Tangibilidad. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco	24
Tabla 5.	Empatía. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco	26
Tabla 6.	Fiabilidad. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco	27
Tabla 7.	Seguridad. Fuente Hospital Santamaría, 2021-2022. Cajamarca -Velasco.	28
Tabla 8.	Satisfacción total. Fuente Hospital Santamaria, 2021-2022. Cajamarca -Velasco.....	29

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Principal satisfacción Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco	23
Ilustración 2.	Promedio de Cap. De respuesta, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco.....	24
Ilustración 3.	Promedio de Tangibilidad. Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco	25
Ilustración 4.	Promedio de Empatía, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco	26
Ilustración 5.	Promedio de Fiabilidad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco	27
Ilustración 6.	Promedio de Seguridad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco	28
Ilustración 7.	Promedio de Satisfacción Total, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco.....	30

- Ilustración 8. Cap. De Respuesta, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco**¡Error! Marcador no definido.**
- Ilustración 9. Tangibilidad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco **¡Error! Marcador no definido.**
- Ilustración 10. Empatía, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco **¡Error! Marcador no definido.**
- Ilustración 11. Fiabilidad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco .. **¡Error! Marcador no definido.**
- Ilustración 12. Seguridad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca – Velasco. **¡Error! Marcador no definido.**
- Ilustración 13. Satisfacción total, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca – Velasco**¡Error! Marcador no definido.**

INDICE DE ANEXOS

ANEXO I	Formato de evaluación de la propuesta de titulación.....	36
ANEXO II	Acuerdo de plan de tutoría de trabajo de titulación	37
ANEXO III	Rúbrica de evaluación trabajo de titulación.....	38
ANEXO IV	Informe de avance de la gestión tutorial	39
ANEXO V	Rúbrica de evaluación trabajo de titulación.....	42
ANEXO VI	Certificado del docente del trabajo de titulación.....	44
ANEXO VII	Certificado del porcentaje de similitud	45
ANEXO VIII	Informe del docente revisor.....	46
ANEXO IX	Rúbrica de evaluación docente revisor del trabajo de titulación	47
ANEXO X	Modelo de portada para la entrega del trabajo de titulación	48
ANEXO XI	Ficha del registro del trabajo de titulación.....	49
ANEXO XII	Declaración de autoría y de autorización de licencia gratuita intransferible	51

ANEXO XIII	Resumen del trabajo de titulación (español)	52
ANEXO XIV	Resumen del trabajo de titulación (inglés).....	53
ANEXO XV	Rúbrica para la evaluación de la sustentación del trabajo de titulación	54
ANEXO XVI	Acta de calificación final de titulación	55
ANEXO XVII	Cuestionario ServQhos y escala de Likert.....	56
ANEXO XVIII	Consentimiento informado	57
ANEXO XIX	Autorización por parte del Hospital Santamaría	58
ANEXO XX	Gráficos.....	59

RESUMEN

El presente estudio se realizó en Hospital Santamaría ubicado en la parroquia Ayacucho de la ciudad de Guayaquil, categorizado por el MSP como un centro hospitalario de segundo nivel de atención que cuenta con una capacidad instalada de 27 camas hospitalarias distribuidas en UCI, emergencia y hospitalización además de servicios de consulta externa, laboratorio clínico y patológico y de un centro de imágenes.

Para cumplir este propósito se analizó la información a través de un cuestionario, con la finalidad de determinar las principales limitaciones en la atención a los pacientes en el área de Hospitalización, y cómo estos afectan en la percepción de la calidad del usuario en relación al servicio recibido.

El estudio realizado es de tipo prospectivo, descriptivo, de diseño transversal, no experimental.

Se les realizó el cuestionario SERVQHOS a 120 usuarios externos atendidos en el área de Hospitalización.

Las variables analizadas en nuestro estudio fueron: TANGIBILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, FIABILIDAD, SEGURIDAD Y EMPATIA.

Los resultados de la encuesta reflejaron: las variables con mejores resultados fueron Seguridad y Empatía con 97 % y 88 % de satisfacción respectivamente, la cual abarca diferentes aspectos, como la confianza y la amabilidad que reciben de parte del personal de la institución.

El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 19 % de usuarios insatisfechos y capacidad de respuesta de los servicios de salud 20%.

Palabras Claves: Calidad, Satisfacción, Percepción del paciente, Servicios Hospitalarios

ABSTRACT

This study was conducted at Hospital Santamaría, located in the Ayacucho parish of the city of Guayaquil, categorized by the Ministry of Public Health as a second level hospital center with an installed capacity of 27 hospital beds distributed in ICU, emergency and hospitalization, in addition to outpatient services, clinical and pathological laboratory and an imaging center.

In order to fulfill this purpose, the information was analyzed through a survey, with the purpose of determining the main limitations in patient care in the hospitalization area, and how these affect the user's perception of quality in relation to the service received.

The study was a prospective, descriptive, cross-sectional, non-experimental design.

A survey was made to 120 external users attended in the Hospitalization area to whom the SERVQHOS questionnaire was administered.

The variables analyzed in our study were: TANGIBILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, SAFETY AND EMPATHY.

The results of the survey showed: the variables with the best results were Safety and Empathy with 97% and 88% of satisfaction respectively, which covers different aspects, such as the trust and kindness received from the institution's personnel.

The highest level of dissatisfaction was obtained in the dimension of tangible aspects with 19% of dissatisfied users and responsiveness of health services with 20%.

Key words: Quality, Satisfaction, Patient perception, Hospital Services

INTRODUCCION

Las instituciones de salud tienen características y escenarios diferentes y complejos en relación a cualquiera otra institución, la responsabilidad que conlleva cuidar y restaurar la salud de las personas, un concepto tan neurálgico que afecta a todos los ámbitos de la vida, hace necesario darnos cuenta de los defectos que padecen para mejorarlos y lograr satisfacer las necesidades en este sector, con la finalidad de perfeccionar los procedimientos médicos en beneficio de la sociedad.

La percepción de la calidad de la atención médica recibida por los usuarios externos se ha convertido en un factor determinante en el éxito de la satisfacción en diversos campos de las organizaciones de salud. En los últimos años, los países desarrollados han incorporado la perspectiva de los pacientes al concepto de calidad de la atención en salud, esto les ha permitido mejorar los métodos para determinar los factores que se deben tomar en cuenta en la evaluación de la satisfacción y la calidad de la atención, en este sentido, el tratamiento no solo se considera el resultado, adicional se consideran otras variables del usuario, con la finalidad de profundizar el conocimiento con respecto a las necesidades y expectativas de como debió ser atendido.

La calidad del servicio es definida como la brecha entre el servicio que el usuario prevé y el que concretamente es percibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993), por lo tanto, entre mayor sea la insatisfacción del usuario, menor va a hacer percepción de la calidad del servicio que se brinda. (1)

OMS (2020), indica que la calidad de la atención de salud “es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”. (2)

De hecho, comprender a profundidad los factores que contribuyen a la satisfacción e insatisfacción en la atención hospitalaria brindará herramientas a los administradores de salud para un enfoque positivo de las estrategias utilizadas

en esta área y también brindara a los pacientes la capacidad de ser parte activa en las tomas de decisiones sobre lo que esperan recibir en su estancia hospitalaria.

Canzio, (2019), Una atención sanitaria con estándares adecuados de calidad se caracteriza por el excelente nivel de competencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el garantizar el mínimo riesgo para los pacientes y el garantizar resultados favorables sobre su salud. (3)

Por lo cual, se dará a conocer los conceptos básicos de diversos temas, uno de los cuales, y más representativo de nuestro trabajo es la Gestión de la Calidad, y sus estándares que ayudan a conocer la satisfacción de los usuarios, para medir la gestión de calidad es utilizando el cuestionario de SERVQHOS, el cual mide la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, con la finalidad de tener resultados objetivos de la atención hospitalaria por parte del usuario externo.

En los últimos años Hospital Santamaría ha sido participante activo como Prestador Externo de la Red Pública integral de Salud por medio de los convenios institucionales con los sistemas de seguridad social públicos: MSP, IESS, ISSFA, ISSPOL, SPPAT y también en el Sistema de Salud Privado, los cuales exigen requisitos estrictos en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad de la atención médica de los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto, el presente estudio tiene como fin determinar el grado de Satisfacción de los Usuarios externos en relación a la calidad del servicio de salud en el área de hospitalización del Hospital Santamaría y así dar a determinar sus debilidades y fortalezas, el tiempo de respuesta de la solicitud de servicio, y que se cumplan las normativas previstas para dar atención médica.

CAPITULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro del contexto de la pandemia, el sistema de salud a nivel mundial se ha visto desbordado por la alta demanda de pacientes y por la falta de experiencia en escenarios similares a la Covid-19, nuestro país no ha sido la excepción, incluso la situación de emergencia evidenció y ahondó las falencias que padecían nuestras instituciones de salud en general, lo que dio como resultado que aumente la inconformidad de los pacientes, pues aumentó la percepción de mala atención recibida; nos planteamos elaborar un estudio sobre el nivel de Satisfacción de los usuarios en relación a la Calidad del Servicio de Salud en el área de Hospitalización del Hospital Santamaría.

Uno de los factores que manifiestan los pacientes es la falta de empatía que perciben al momento de recibir el servicio, lo cual afecta de manera directa la imagen del hospital, en ocasiones refieren desconocer el nombre del médico que lo atiende, o si existen otras opciones de tratamiento para su patología, convirtiéndose en parte de una atención mecanizada, donde no sienten ser partícipes de las decisiones que se toman sobre su estado de salud, lo que conlleva incluso a repercutir en el ámbito psicológico, haciendo que consideren que no han recibido una buena atención.

Otro factor relevante es la capacidad de respuesta que analiza la calidad de la atención recibida, la resolución de dudas e inquietudes por parte de los usuarios, en donde los pacientes refieren que el personal de salud suele realizar alguna otra actividad que consideran no relevante, repercutiendo en forma negativa en el usuario, llegando incluso a sentir que no reciben la atención adecuada y oportuna.

El factor de tangibilidad mide la percepción por parte del usuario de los servicios ofertados por la institución hospitalaria, en donde las quejas por parte de los pacientes por una mala atención hospitalaria, las demoras en los procesos administrativos, especialmente al momento del alta médica, o al momento de la realización de exámenes especiales que la institución hospitalaria no cuenta por

falta de equipamiento, son las principales observaciones que realizan los usuarios al momento de catalogar la atención brindada por el hospital.

Una buena comunicación entre los médicos y pacientes crea un entorno de fiabilidad hacia la institución, sin embargo, no siempre se consigue esto por parte de los usuarios ya que consideran que existe incumplimiento en la calidad de los servicios, poco interés por mejorar la atención y las demoras en la prestación de servicio, ocasionando que el paciente no quiera regresar a la institución hospitalaria.

En cuanto a la seguridad, en varias ocasiones los usuarios no piensan que tuvieron una buena atención en la institución de salud, debido a que consideran que algunos miembros del personal médico no tienen una buena actitud en la hora de su atención o que no están completamente capacitados para darla, por lo cual ocasiona una inseguridad en el usuario, y esto repercute en el trato médico-paciente.

Se ha detallado algunos de los factores que podrían incidir de manera negativa en la percepción de la calidad del servicio recibido en Hospital Santamaría, esto podría inclusive aumentar el riesgo de recibir demandas judiciales hacia el Hospital, lo que provocaría la disminución de la concurrencia de los usuarios externos.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El análisis de la SATISFACCION DE LOS USUARIOS nos permite evaluar la calidad de la atención desde el punto de vista del paciente, porque analizaremos un conjunto de conceptos y experiencias, que nos permiten obtener información que beneficie a la institución que presta los servicios médicos, con respecto a las expectativas y necesidades de los usuarios.

Este es considerado uno de los métodos efectivos para realizar la evaluación de los parámetros de calidad del servicio de salud, por lo que, se dará apertura para que los usuarios externos califiquen el servicio recibido desde el ingreso a la institución de salud, hasta el momento del alta médica.

Con respecto a las políticas y principios de calidad institucionales, se debe brindar al usuario externo una adecuada atención integral de salud, con calidad, calidez, capacidad y disponibilidad, y al mismo tiempo normas técnicas y de gestión unificadas y simplificadas para proporcionar seguridad en nuestros servicios de salud.

Considerando que existe una perspectiva generalizada de mala atención recibida dentro del Sistema de Salud, se justifica el estudio de la satisfacción del paciente en relación a la calidad del servicio; siendo necesario el levantamiento de información para determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el área de hospitalización del Hospital Santamaría.

1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Problema específico 1

¿Cuál es el principal factor de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el área de hospitalización del Hospital Santamaría?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios que brinda el área de hospitalización del Hospital Santamaría?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la tangibilidad de la calidad de los servicios que brinda el área de hospitalización del Hospital Santamaría?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la empatía entre sus colaboradores y los pacientes del área de hospitalización en el Hospital Santamaría?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la seguridad de la calidad de los servicios que brinda el área de hospitalización del Hospital Santamaría?

Problema específico 6

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la fidelidad de los servicios que brinda el área de hospitalización del Hospital Santamaría?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Santamaría en relación a la calidad de servicio de salud que reciben en el área de Hospitalización.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.4.2.1. Identificar el principal factor de satisfacción del usuario externo que repercute en la perspectiva de los servicios de salud que brinda el Hospital Santamaría.
- 1.4.2.2. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Santamaría con respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio que reciben en el área de Hospitalización.
- 1.4.2.3. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Santamaría respecto a la tangibilidad de la calidad de servicio que reciben en el área de Hospitalización.
- 1.4.2.4. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Santamaría respecto a la empatía en el trato que reciben en el área de Hospitalización.
- 1.4.2.5. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Santamaría respecto a la fidelidad del servicio que reciben en el área de Hospitalización.
- 1.4.2.6. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Santamaría respecto a la seguridad de calidad de servicio que reciben en el área de Hospitalización.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La información considerada para la elaboración del estudio propuesto fue desde el período Agosto, 2021 – Febrero, 2022 del área de hospitalización del Hospital Santamaría, como objeto de este estudio tenemos la satisfacción de los usuarios externos y como campo de acción tenemos la calidad de los servicios de salud.

Línea de Investigación: Salud humana

Sublínea de Investigación: Calidad de atención, prestación y sistema de apoyo

Área: Hospitalización

Objeto de estudio: El usuario externo en el área de hospitalización

Campo de Acción: La satisfacción de la calidad de los servicios de salud

Tiempo: Agosto 2021 - febrero 2022

1.6. VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es viable ya que el tema a tratar ha sido aprobado previamente por el departamento de titulación de la Universidad de Guayaquil, también se cuenta con los debidos permisos del Hospital Santamaría para poder realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios en el área de hospitalización y así recopilar los datos necesarios del estudio.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

Los estudios sobre la percepción de la calidad del servicio desde el punto de vista de los usuarios toman como referencia trabajos similares en el ámbito empresarial. Medir la satisfacción implica tratar de cuantificar la subjetividad del paciente sobre la atención médica recibida; la experiencia demuestra que un paciente que percibe buena atención está predispuesto a cumplir de manera más estricta las instrucciones de su médico tratante. (4)

Debemos recordar que la razón misma de la existencia de un hospital es la recuperación de la salud del usuario, para lo cual se debe comprometer todos los esfuerzos administrativos, técnicos-científicos de investigación bajo la responsabilidad de un equipo humano calificado. Desde el ingreso del paciente hasta su egreso del hospital, transcurre una serie de etapas que exigen cuidadosa y acertada intervención de quienes en pasos sucesivos deben asumir la correspondiente responsabilidad.

2.1. ANTECEDENTES

La literatura sobre los modelos de evaluación de la satisfacción de los pacientes contribuirá a que el estudio se enriquezca de características y experiencias sobre este tema, esto contribuirá para obtener un conocimiento más amplio sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida, lo que permitirá que nuestro estudio sea lo más sensible posible con respecto a la experiencia de los pacientes con la calidad del servicio recibido.

VASQUEZ (2018) Publica un artículo de investigación titulado "Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica" con el objetivo de Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica Este estudio fue de tipo descriptivo, transversal. Se evaluó la satisfacción percibida por los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención. La población fue 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México. Se usó la encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario. En los resultados se evidencio que la

satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. Como conclusión se menciona que la satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. (4)

Saft (2017) Publica tesis de grado bajo el título “ Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa y emergencia que acuden al Hospital Básico de Vilcabamba en el año 2016”, el objetivo de este estudio es determinar la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios médicos recibidos en aquella institución hospitalaria; El trabajo realizado permitió identificar las variables que influyeron en los pacientes al momento de calificar la atención recibida durante su estancia hospitalaria. El estudio fue de tipo descriptivo transversal con enfoque cuantitativo, el cual incluyó una muestra de 370 pacientes. Los niveles de satisfacción se midieron mediante cuestionario SERVQHOS. Los resultados evidenciaron mayor nivel de satisfacción en pacientes con nivel de instrucción superior (62.1%) y en adultos mayores (60%). Entre las variables que incidieron en el resultado tenemos el tiempo de espera, número de médicos atendiendo y la disponibilidad de consultas subsecuentes (5)

Febres-Ramos (2020) Publica un artículo de investigación titulado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina Interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú” con el objetivo de Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016, Este estudio fue de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. El 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. Asimismo, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. En los resultados se obtuvo una

satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción Como conclusión se detalla que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios. (6)

2.2. FUNDAMENTACION TEORICA

Para un mejor entendimiento del concepto de Satisfacción de los Usuarios en relación a la Calidad de Servicio de salud en el área de hospitalización, profundizamos dentro de los conceptos teóricos en el que se desarrollan sus componentes de manera individual.

2.2.1. Satisfacción

Según la Real Academia de la Lengua Española define a la Satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Febres Ramos (2020) considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones). En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (6)

Ros (2016) citó: la satisfacción del usuario ha sido confundida en numerosas ocasiones con la calidad del servicio y, por lo tanto, la relación entre ambos conceptos no está ni mucho menos consensuada en la literatura. Así, realizar investigaciones sobre ello permitirá compatibilizar de forma exitosa los objetivos de las organizaciones y de los usuarios a los que prestan sus servicios, lo que mejorará el bienestar social. (7)

2.2.2. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta está considerada por la Organización Mundial de Salud como uno de los tres objetivos principales que debe tener todo sistema de salud.

Rodríguez (2021) La capacidad de respuesta de los sistemas de salud se definió como la capacidad de estos para responder a las expectativas legítimas de su población en los aspectos no médicos de la atención médica; es decir, como la forma en que son atendidas las personas y el entorno donde se tratan, valorando la experiencia personal del contacto del paciente con el sistema de salud (8)

2.2.3. Tangibilidad

Cuando se ofrece un servicio, generalmente es intangible y su evaluación subjetiva. Es por ello que tangibilizar los servicios de salud implica ayudarles a los usuarios a notar lo que reciben

Gómez (2015): menciona que tangibilizar se trata en esencia de hacer visible, de evidenciar y de ‘tocar’ de diferentes maneras la propuesta de valor del servicio”. Por otra parte, los servicios pueden ser fácilmente modificables, agregando o eliminando beneficios para adaptarse a las necesidades de diferentes segmentos de mercado. (9)

2.2.4. Empatía

La empatía comprende la participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Toro (2020) Manifiesta y reconoce la importancia que la empatía tiene en su relación con las enfermedades y las ventajas clínicas que conlleva una intervención emocional en el tratamiento médico especialmente cuando son graves; los profesionales hemos de tener en cuenta la importancia que tiene la inteligencia emocional y la resiliencia, especialmente cuando nos enfrentamos con aspectos como el dolor, uno de los problemas que cada vez encontramos con más frecuencia en nuestro trabajo diario. (10)

2.2.5. Seguridad

La seguridad del paciente es fundamental para prestar servicios de salud con calidad, Es aceptado que los servicios de salud de calidad a nivel mundial

deben ser eficaces, seguros y priorizar al ser humano. Entre sus características es importante que se presten de manera efectiva, oportuna y equitativa.

Rocco (2017) Relata que La Seguridad del Paciente corresponde al intento consciente de evitar lesiones al paciente causadas por la asistencia, es un componente esencial de la Calidad Asistencial y la condición previa para la realización de cualquier actividad clínica. (11)

2.2.6. Fiabilidad

La fiabilidad se utiliza para calificar a lo que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable.

Leyzeaga (2016) en la fiabilidad se destacan aquellas variables relacionadas con la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; la paciencia, el cumplimiento del servicio en el tiempo prometido y la disponibilidad, se incluyen en este factor. (12)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo de este estudio, se ha considerado pertinente el desarrollo de los siguientes conceptos:

Usuario en salud: es el paciente que llega a nuestra institución para recibir los servicios de salud que se ofertan. En torno al usuario se gestiona la organización de los recursos que se brindan al momento de la atención. El paciente constituye el eje fundamental en el cual giran las actividades que las instituciones de salud implementen.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema de gestión de calidad: Conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Observación: Advertencia, consejo que resulta de mirar con atención algo para conocerlo, estudiarlo.

Cuestionario SERVQHOS.

Diseñado y utilizado para determinar la calidad percibida en la atención hospitalaria desde el punto de vista de los pacientes. Está dividido en cuatro partes: En la primera parte se refiere a los objetivos y la importancia de la información solicitada a los usuarios, se detalla el permiso y el consentimiento para su realización. Se aclara que la información obtenida de los pacientes será manejada de forma confidencial.

Está estructurado por 19 preguntas, medidas por una escala denominada “de Likert” que valora cada interrogante con una ponderación que va de uno a cinco, siendo 1 “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba” y en la que se le consulta al paciente sobre aspectos concernientes a la Capacidad de respuesta, Tangibilidad, Seguridad, Empatía y Fiabilidad, los cuales serán la guía para determinar la calidad de la atención y los criterios basados en las expectativas y percepciones para la evaluación,

Este cuestionario se ha convertido en una herramienta de amplio uso dentro de las instituciones de salud por sus resultados altamente confiables. Además, una ventaja adicional de usar este tipo de cuestionarios es que permite identificar oportunidades de mejora y, por tanto, coadyuva al momento de tomar las correcciones necesarias que se verá reflejado en una mejor atención a los usuarios externos.

2.4. MARCO LEGAL

La 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 del agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustenten el buen vivir.

Ley Orgánica de Salud

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Calidad de los servicios de salud.

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios externos del área de hospitalización.

2.5.1. DEFINICION DE LAS VARIABLES

La calidad de los servicios de salud es el grado en el que un conjunto de características inherentes de las instituciones de salud cumple con los requisitos de los pacientes.

La satisfacción de los usuarios proviene de una medición que nace desde la subjetividad, por lo que un servicio entregado debe responder a sus expectativas. En nuestro estudio las variables definidas contribuirán a cuantificar si el servicio entregado es satisfactorio y responde a las necesidades del paciente.

Aspectos de las variables:

Capacidad de respuesta: disposición del recurso humano y material para atender a los pacientes.

Tangibilidad: instalaciones físicas, equipamiento y aspecto del personal.

Seguridad: información clara y precisa y sólidos conocimientos del personal de salud crean confianza en los pacientes.

Empatía: la atención individualizada, con calidez que el personal de la institución de salud entrega a los pacientes.

Fiabilidad: cumplir con el servicio prometido de manera oportuna.

2.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco

VARIABLE		INDICADORES	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	FUENTE
VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de los servicios de salud.	Grado en el que un conjunto de características inherentes de las instituciones de salud cumple con los requisitos de los pacientes.	Capacidad de respuesta	Puntualidad Rapidez Tiempo de Espera	Cualitativa	Encuesta
		Tangibilidad	Tecnología Apariencia del personal Señalización Habitaciones Ubicación del hospital	Cualitativa	
		Seguridad	Confianza Amabilidad	Cualitativa	
		Empatía	Trato personalizado Comprender necesidades Información a familiares Enfermería	Cualitativa	
		Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Solución de problemas Capacitación Disposición de Ayudar Información	Cualitativa	
VARIABLE DEPENDIENTE:	Proviene de una medición que nace desde la	Usuarios externos	Si No	Cualitativa	Encuesta

Satisfacción de los usuarios externos del área de hospitalización.	subjetividad, por lo que un servicio entregado debe responder a sus expectativas.	satisfechos con los servicios recibidos en el área de hospitalización			
		Usuarios externos insatisfechos con los servicios recibidos en el área de hospitalización	Si No	Cualitativa	

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. ENFOQUE

El enfoque que se ha utilizado en el presente estudio es de carácter cualitativo ya que permite determinar, identificar, establecer y mencionar los factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios de salud, entre los cuales se encuentran como variables la empatía, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad.

3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El estudio realizado es de tipo prospectivo, descriptivo, de diseño transversal, no experimental.

3.2.1. Tipos de Diseño

El estudio realizado es de tipo prospectivo ya que se recolecta las respuestas de los usuarios por medio de encuestas realizadas al mismo tiempo de este estudio es decir período Agosto 2021 – Febrero 2022, el cual comprende un tiempo presente. De diseño descriptivo y transversal ya que a través de las variables buscamos medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de servicio de salud, y no experimental porque no tenemos control de todas las variables.

3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación del presente estudio es de tipo correlacional, porque nos permite cuantificar la relación entre nuestras dos variables, es decir, entre la satisfacción de los usuarios externos del área de hospitalización y la calidad de los servicios de salud.

3.4. PERÍODO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLA LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realiza en el Hospital Santamaría, y se ubica en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, parroquia Ayacucho, calles Lorenzo de Garaicoa # 3209 y Argentina, el cual es un Prestador Externo de la Red Pública integral de Salud, durante el período agosto 2021 – febrero 2022.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población está conformada por 1073 pacientes que han sido hospitalizados en el Hospital Santamaría en el transcurso del período de investigación.

3.5.2. Muestra

La muestra fue obtenida aplicando la fórmula de tamaño de muestra finita en donde se obtuvo un resultado de 120 de los 1073 pacientes que fueron atendidos en el área de hospitalización del Hospital Santamaría, los cuales han sido seleccionados al azar sin distinción de sexo, ni de la especialidad por la cual han sido hospitalizados, para que nos aporten con sus respuestas ante la encuesta de Satisfacción realizada.

3.5.2.1. Cálculo de la Muestra

Calculamos el tamaño de la muestra con la ayuda de ecuación para población finita, ya que nuestra población fue de **1.073** usuarios, obteniendo una muestra de **120** pacientes para el estudio.

3.5.2.2. Muestreo

El muestreo aplicado es probabilístico porque se determinó gracias al total de pacientes y el tamaño de la muestra y no era necesario que la población cumpla alguna característica para estar dentro del estudio.

3.5.2.3. Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años edad.
- Usuarios menores de 18 años con previa autorización de sus representantes legales.
- Usuarios que han sido hospitalizados en el Hospital Santamaría.
- Usuarios que hayan aceptado colaborar con la investigación por medio del consentimiento informado previo.

3.5.2.4. Criterios de exclusión

- Usuarios que hayan acudido a otra área de atención.
- Usuarios que no hayan aceptado participar en la investigación.

- Usuarios menores de edad sin autorización previa de sus representantes legales.
- Pacientes con deterioro de la esfera cognitiva.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Previo a la aplicación del cuestionario, se tuvo la autorización por parte de **Gerencia General** del Hospital Santamaría, para realizar nuestro estudio en su instalación hospitalaria (anexo 5).

Se utilizó el cuestionario de satisfacción sobre la calidad del servicio hospitalario ServQhos, mediante la escala de Likert (anexo 6), para todos los pacientes del área de hospitalización que hayan cumplido con los criterios de inclusión y exclusión, conjunto con su autorización por medio del consentimiento informado (anexo 7).

El cuestionario ServQhos agrupa variables como empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles de la institución hospitalaria. Y la escala de Likert, es una escala numérica la cual nos ayuda a clasificar del 1 al 5, siendo 1. Mucho peor de lo esperado, 2. Peor de lo esperado, 3. Como lo esperaba, 4. Mejor de lo esperado y 5. Mucho mejor de lo esperado.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio obedece los principios básicos de la ética médica, principalmente tomamos en consideración la beneficencia ya que buscamos una mejora en la atención hospitalaria para que el usuario tenga mejor satisfacción y la autonomía porque ellos pueden decidir participar o no en dicho estudio, respetando también la confidencialidad del paciente, ya que no se piden datos personales. Al mismo tiempo contamos con la autorización del Hospital Santamaría para poder realizar nuestras encuestas de satisfacción de calidad a los usuarios hospitalizados en este establecimiento.

3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En el presente estudio, se realizó un análisis estadístico descriptivo para lo cual se hizo el procesamiento de los datos recolectados por medio de una encuesta a través de las funciones del programa del paquete office: Microsoft

Excel, en el cual se calculó la media del nivel de satisfacción de las preguntas realizadas mediante la asignación de valores que van en una escala donde 1 es el menor grado de satisfacción y 5 el mayor grado para cada pregunta planteada; posteriormente se tabuló los datos obtenidos según los objetivos previamente planteados.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Con la referencia de nuestra población de 1073 usuarios externos, quienes ingresaron en el área de hospitalización en el periodo de agosto 2021 – febrero 2022, se obtuvo la muestra de 120 usuarios a los cuales se les realizó el cuestionario SERVQHOS, teniendo como resultados los siguientes datos:

Tabla 2. Principal satisfacción. Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

Satisfacción predominante	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Total
CAPACIDAD DE RESPUESTA	31%	26%	23%	80%
TANGIBILIDAD	22%	31%	28%	81%
SEGURIDAD	18%	47%	32%	97%
EMPATIA	27%	27%	34%	78%
FIABILIDAD	32%	28%	31%	91%



Ilustración 1. Principal satisfacción Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

En base al objetivo 1, los resultados indican que el principal factor de satisfacción para los pacientes es la Seguridad con el 97%, seguido por la Fiabilidad con el 91%.

Tabla 3. Cap. de respuesta. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco

Capacidad de respuesta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	TOTAL
PUNTUALIDAD	9%	13%	32%	21%	25%	100%
RAPIDEZ	2%	4%	31%	39%	21%	100%
TIEMPO DE ESPERA	4%	27%	29%	19%	21%	100%
PROMEDIO	5%	15%	31%	26%	23%	100%

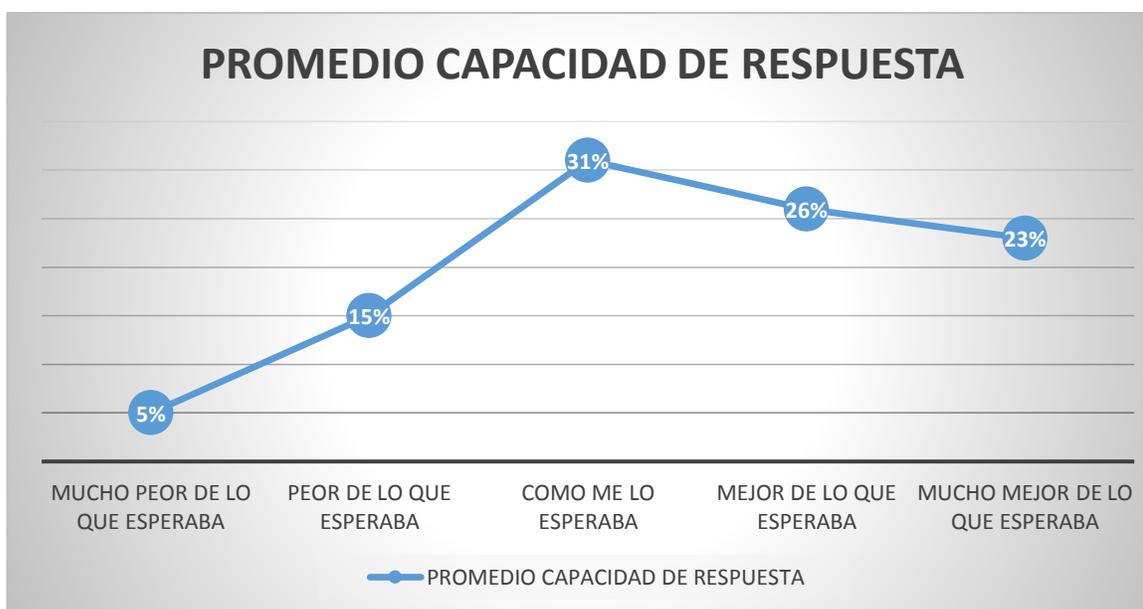


Ilustración 2. Promedio de Cap. De respuesta, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

En el análisis del objetivo 2 sobre la Capacidad de Respuesta, se obtiene una valoración positiva del 49% (Mejor y Mucho mejor de lo que esperaba) y el 31% manifestó que el servicio fue Como lo esperaba. Existe un porcentaje del 15% que calificaron a la atención recibida como peor de lo que esperaba y 5% que refiere Mucho peor de lo que esperaba.

Tabla 4. Tangibilidad. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco

Tangibilidad	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Total
TECNOLOGIA	2%	30%	17%	32%	19%	100%
APARIENCIA DEL PERSONAL	0	2%	23%	40%	35%	100%
SEÑALIZACION	22%	25%	31%	12%	10%	100%
HABITACIONES	2%	0	22%	37%	39%	100%
UBICACIÓN DEL HOSPITAL	2%	7%	15%	32%	44%	100%
PROMEDIO	6%	13%	22%	31%	28%	100%



Ilustración 3. Promedio de Tangibilidad. Fuente Hospital Santamaría, 2021-2022. Cajamarca - Velasco

Objetivo 3, Tangibilidad. Los usuarios respondieron entre Mejor de lo que esperaba y Mucho mejor de lo que esperaba un 59%. La variable de menor calificación fue Señalización (25% Peor de lo que esperaba más 22% Mucho peor de lo que esperaba).

Tabla 5. Empatía. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco

Empatía	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Total
TRATO PERSONALIZADO	2%	11%	19%	27%	41%	100%
COMPRENDER NECESIDADES	9%	11%	29%	21%	30%	100%
INFORMACION A FAMILIARES	0%	2%	19%	32%	47%	100%
ENFERMERIA	2%	9%	42%	28%	19%	100%
PROMEDIO	4%	8%	27%	27%	34%	100%

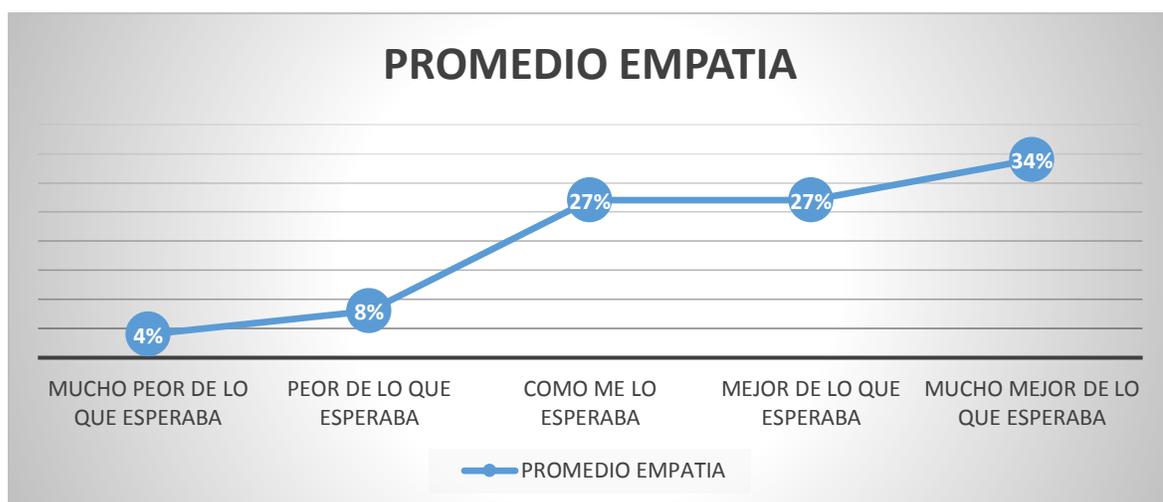


Ilustración 4. Promedio de Empatía, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

En cuanto al objetivo 4 sobre la variable Empatía, la encuesta nos da como resultado que el 34% percibe como Mucho mejor de lo que esperaba, 27% Mejor de lo que esperaba y otro 27% Como lo esperaban. Respondieron un 8% que el servicio es Peor de lo que esperaba y un 4%, manifestaron que fue Mucho peor de lo que esperaban.

Tabla 6. Fiabilidad. Fuente: Hospital Santamaría, 2021 - 2022. Cajamarca - Velasco

Fiabilidad	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
CUMPLIMIENTO DE PROMESAS	8%	17%	22%	41%	12%	100%
SOLUCION DE PROBLEMAS	2%	1%	48%	21%	28%	100%
CAPACITACION	2%	3%	41%	21%	33%	100%
DISPOSICION DE AYUDAR	2%	0%	33%	28%	37%	100%
INFORMACION	7%	5%	16%	31%	41%	100%
PROMEDIO	4%	5%	32%	28%	31%	100%

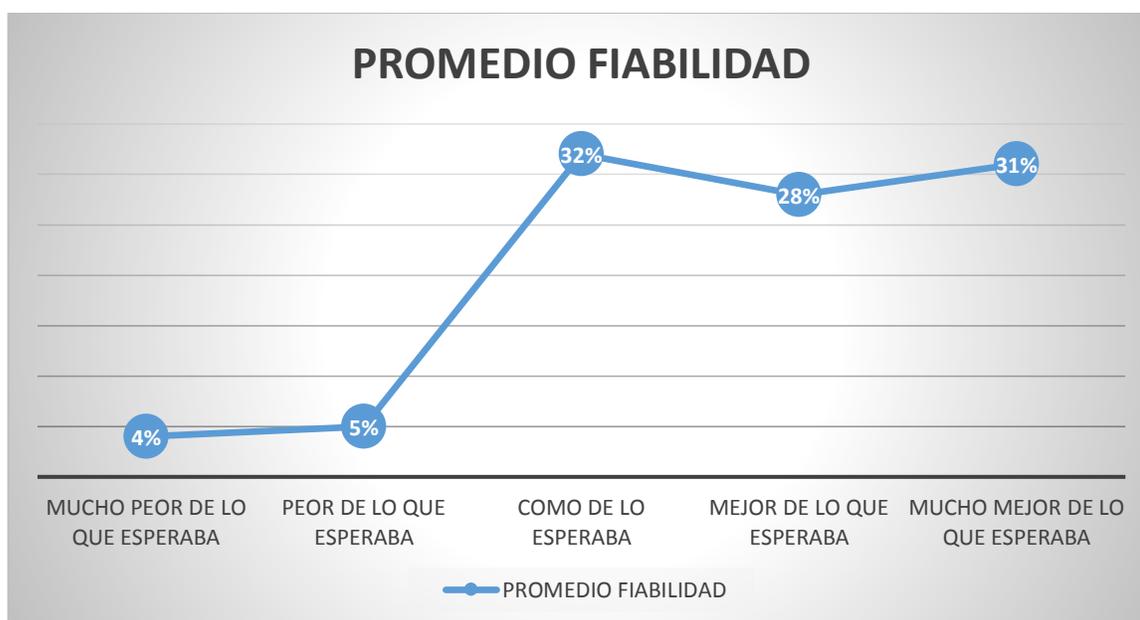


Ilustración 5. Promedio de Fiabilidad, Fuente Hospital Santamaría, 2021-2022. Cajamarca - Velasco

El objetivo 5, variable Fiabilidad, la encuesta nos da como resultado que el 31% percibe como Mucho mejor de lo que esperaba, 28% Mejor de lo que esperaba y 32% Como lo esperaban. Respondieron un 5% que el servicio es Peor de lo que esperaba y un 4%, manifestaron que fue Mucho peor de lo que esperaban.

Tabla 7. Seguridad. Fuente Hospital Santamaría, 2021-2022. Cajamarca -Velasco.

Seguridad	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
CONFIANZA	0	2%	0	63%	35%	100%
AMABILIDAD	0	5%	35%	31%	29%	100%
PROMEDIO	0	4%	18%	47%	32%	100%



Ilustración 6. Promedio de Seguridad, Fuente Hospital Santamaría, 2021-2022. Cajamarca - Velasco

En cuanto al objetivo 6 sobre la variable Seguridad, la encuesta nos da como resultado que el 32% percibe como Mucho mejor de lo que esperaba, 47% Mejor de lo que esperaba y 18% Como lo esperaban. Respondieron un 4% que el

servicio es Peor de lo que esperaba y nadie manifestó que fue Mucho peor de lo que esperaban.

Tabla 8. Satisfacción total. Fuente Hospital Santamaria, 2021-2022. Cajamarca - Velasco.

Satisfacción total	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Total
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5%	15%	31%	26%	23%	100%
TANGIBILIDAD	6%	13%	22%	31%	28%	100%
SEGURIDAD	0%	4%	18%	47%	32%	100%
EMPATIA	4%	8%	27%	27%	34%	100%
FIABILIDAD	4%	5%	32%	28%	31%	100%
PROMEDIO	4%	9%	26%	32%	30%	100%



Ilustración 7. Promedio de Satisfacción Total, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca – Velasco

4.2. DISCUSIÓN

En este estudio se ha expuesto con anterioridad, que la calidad del servicio hospitalario, es evaluada según el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo. Podemos afirmar que, es el usuario quien puede guiar a la institución, brindando una respuesta de qué tan satisfechos se encuentran con los servicios que han recibido por parte del Hospital Santamaría.

Según Vásquez (2018), su estudio revela que llegó a tener como conclusión que la satisfacción global percibida fue mayor de 60% (4); Febres-Ramos (2020) obtuvo en su estudio resultados similares al anterior con una satisfacción global de 60.3% (6), Arias-Bauer (2019) obtuvieron una 60% de satisfacción en su estudio, sin contar el porcentaje de COMO ME LO ESPERABA que fue de 28% (13)

En comparación con nuestro estudio obtenemos resultados similares a los 3 trabajos citados en el párrafo anterior, pues la satisfacción que percibe el usuario externo por parte del Hospital Santamaría llega a ser del 62%, sin contar la valoración de COMO SE LO ESPERABA el usuario, el cual comprende un 26% adicional que llegaría a un nivel de satisfacción del 88%, lo que se considera como un nivel de satisfacción alto, tomando en cuenta los resultados de los estudios de referencia detallados en el marco teórico.

Al desglosar las variables estudiadas observamos que con respecto a seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente según Febres-Ramos (2020) (6), Hospital Santamaría obtuvo mejores resultados: seguridad y empatía con 97 % y 88 % de satisfacción respectivamente.

El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos y capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% Febres-Ramos (2020) (6); Hospital Santamaría obtuvo en estas mismas variables los siguientes resultados: aspectos tangibles con el 19 % de usuarios insatisfechos y capacidad de respuesta de los servicios de salud 20%, manteniéndose por encima de los resultados al estudio comparativo.

Se optó por considerar como un porcentaje positivo desde como lo esperaba el paciente, y se obtuvo un 88% de Satisfacción, según Arias-Bauer (2019) (13); de lo cual Hospital Santamaría obtuvo el mismo valor de 88% como satisfacción total.

En el estudio de Guerrero (2018) se obtuvo el 90.70% de satisfacción con motivo de las señalizaciones, las cuales fueron consideradas como suficientes, claras y simples por parte de los usuarios. (14), mientras que el Hospital Santamaría obtuvo un porcentaje de insatisfacción en esta característica con un total de 81%.

Con respecto a los resultados del estudio de Montalvo-Estrada (2020), el 65.1% de los usuarios quienes fueron objetivo de investigación, indicaron que la fiabilidad del servicio recibido del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado fue

regular (15), en cambio en el Hospital Santamaría, solo el 9% de los usuarios indicaron que tuvieron un servicio regular.

Estos resultados obtenidos nos demuestran que el Usuario muestra un nivel alto de satisfacción con la atención que recibe en Hospital Santamaría. Refieren que perciben que el personal hospitalario está debidamente capacitado en los diferentes ámbitos que constituyen la atención al paciente, por lo que dan una alta calificación a la calidad del servicio que reciben en la institución objeto de nuestro estudio.

Por lo tanto, de los 120 usuarios que fueron encuestados, 106 de ellos están a gusto con el servicio brindado, y solo el 12% no lo está, pero esto es más por el tiempo de espera y por las señalizaciones dentro del establecimiento que por la propia atención de salud.

Vale recalcar que los estudios comparativos toman en cuenta análisis que datan antes del inicio de la pandemia de la Covid-19 en comparación al nuestro que es posterior a la misma pandemia, la situación emergente permitió evidenciar muchas falencias dentro del sistema de salud que fueron de domino público tanto para las instituciones públicas como privadas, lo que conllevó a que muchas instituciones de salud tomen muchas acciones de mejoramiento y fortalecimiento con respecto a su servicio brindado a los pacientes, lo que ha representado en mejorar su atención a los pacientes.

Consideramos que los instrumentos de medición de satisfacción deben ir adaptándose a la necesidad o deseo de los usuarios de las instituciones de salud, pues el cuestionario podría no tomar en cuenta nuevas demandas por parte de los pacientes ante esta nueva etapa post pandemia.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Nuestro trabajo se ha enfocado en el estudio de la calidad de los servicios de salud, en el cual, se analiza la satisfacción de los usuarios externos por medio de un cuestionario poblacional que mide diferentes parámetros, el mismo que tiene como fin dar a conocer la percepción del paciente sobre la atención recibida desde su ingreso hasta su alta hospitalaria.

Los resultados obtenidos nos demuestran que el principal factor de satisfacción para los usuarios externos durante su estancia hospitalaria es la Seguridad, variable que abarca diferentes aspectos, como la confianza y la amabilidad que reciben de parte del personal de la institución.

La variable capacidad de respuesta es influyente en la percepción del usuario externo con respecto a la calidad del servicio recibido; los resultados evidencian que el tiempo de espera para el cumplimiento de los diferentes procedimientos tiene buen porcentaje de satisfacción por parte de los pacientes encuestados.

Acerca de la tangibilidad, el cuestionario refleja que los usuarios externos tienden a desorientarse dentro de las instalaciones del Hospital, lo que demuestra que la señalética es una de las debilidades de la institución; dentro de la misma variable los usuarios externos califican con satisfacción la apariencia tanto del personal como de la institución.

Con respecto a la empatía, un bajo porcentaje de usuarios externos perciben que sus necesidades no siempre son comprendidas, pero la mayoría de los encuestados sienten que la relación médico – paciente es muy buena; lo que nos lleva a considerar que existe un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Al hablar de Fiabilidad, los usuarios externos sienten que el personal hospitalario si cumplen lo prometido, tienen interés por resolver los problemas, se brinda un buen servicio desde el ingreso hasta el egreso hospitalario. Por lo cual

es considerado que se tiene un alto nivel de satisfacción por parte con respecto a esta variable.

Finalizando el análisis de los datos recolectados, debemos tener en consideración los factores de Tangibilidad y Capacidad de respuesta, los cuales han sido los de menor calificación por parte de los usuarios encuestados, los resultados de la encuesta denotan falencias que deberán ser tomadas en cuenta con notorios mejoramientos que se deberán realizar. Pero de igual manera debemos resaltar los factores como la Fiabilidad, Empatía y Seguridad los cuales han recibido alta calificación y esto es lo que hace que los usuarios externos sientan la completa satisfacción de haber sido atendidos en el establecimiento de salud.

5.2. RECOMENDACIONES

Dentro del planteamiento del problema manifestamos que en el contexto de la pandemia, las instituciones de salud a nivel mundial y local se vieron superadas por la alta cantidad de pacientes y por la falta de experiencia en el manejo de situaciones de crisis tan demandantes como lo ha sido la pandemia de Covid-19, con este proyecto que incluyó el análisis a una institución de salud privada local, Hospital Santamaría, hemos obtenido resultados mayoritariamente satisfactorios para los usuarios, sin embargo, existen algunos puntos que recibieron una baja calificación, lo que motiva a realizar las recomendaciones detalladas a continuación.

Adecuar las instalaciones con señalética mejor comprensible para el usuario, actualmente la institución se encuentra en un proceso de remodelación estructural lo cual podría ser el motivo de la falta de señalética adecuada para los pacientes, se deberá señalar de acuerdo a estándares calificados en esta temática y así los usuarios externos tengan mejor guía dentro del establecimiento de salud.

Entrenamiento periódico al personal de la institución, esto garantizará que se mantenga una buena calificación con respecto a las variables que han sido bien valoradas, así se continuará dando buena atención a los usuarios externos.

Socializar continuamente los planes de mejoramiento a cada nivel responsable de las actividades, con esto se contribuirá a que exista armonía al momento de brindar el servicio hospitalario.

Recordar siempre los valores necesarios para una buena relación médico – paciente.

ANEXOS

ANEXO I Formato de evaluación de la propuesta de titulación

ANEXOS

ANEXO I.- FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO DE TITULACION

FACULTAD: CIENCIAS MÉDICAS CARRERA: MEDICINA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Nombre de la propuesta de trabajo de la titulación:	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACION A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN		
Nombre del estudiante (s):	CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA Y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL		
Facultad:	CIENCIAS MÉDICAS	Carrera:	MEDICINA
Línea de Investigación:	SALUD HUMANA	Sub-línea de Investigación:	CALIDAD DE ATENCIÓN, PRESTACIÓN Y SISTEMA DE APOYO
Fecha de presentación de la propuesta de trabajo de Titulación:	21 DE OCTUBRE DEL 2021	Fecha de evaluación de la propuesta de trabajo de Titulación:	

ASPECTO A CONSIDERAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Título de la propuesta de trabajo de Titulación:			
Línea de Investigación / Sublínea de Investigación:			
Planteamiento del Problema:			
Justificación e importancia:			
Objetivos de la Investigación:			
Metodología a emplearse:			
Cronograma de actividades:			
Presupuesto y financiamiento:			



FRANCISCO JAVIER
FELIX RODRIGUEZ
MARRIQUE

APROBADO
APROBADO CON OBSERVACIONES
NO APROBADO

Firma del Presidente del Consejo de Facultad o su Delegado (también debe ser miembro del Consejo de Facultad)

Nombre del Presidente del Consejo de Facultad o su Delegado (también debe ser miembro del Consejo de Facultad)

CC: Director de Carrera, Gestor de Integración Curricular.

ANEXO II Acuerdo de plan de tutoría de trabajo de titulación

FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS CARRERA DE MEDICINA

Guayaquil, 20 de octubre del 2021

Dr (a). María Luisa Acuña Cumba
 Director (a) de Carrera
 En su despacho. -

De nuestra consideración:

Nosotros, **DRA. EMÉN SÁNCHEZ JANET**, docente tutor del trabajo de titulación y el o los estudiantes (s) **CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL** de la Carrera MEDICINA, comunicamos que acordamos realizar las tutorías semanales en el siguiente horario **LOS DIAS MIÉRCOLES y JUEVES DE 9H00 A 10H00**, durante el periodo ordinario 2021 - 2022.

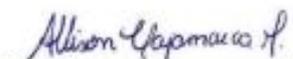
De igual manera entendemos que los compromisos asumidos en el proceso de tutoría son:

- Asistir a las tutorías individuales 2 horas a la semana, con un mínimo de porcentaje de asistencia de 70%.
- Asistir a las tutorías grupales (3 horas a la semana), con un mínimo de porcentaje de asistencia de 70%.
- Cumplir con las actividades del proceso de titulación conforme al calendario académico.

Tengo conocimiento que son requisitos para la presentación a la sustentación del trabajo de titulación, haber culminado el plan de estudios, y haber aprobado las fases de tutoría y revisión y las materias del módulo de actualización de conocimientos (en el caso que se encuentre fuera del plazo reglamentario para la titulación).

Agradeciendo la atención, quedamos de Ud.

Atentamente,


 CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA
 C.I.: 0926905621


 VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL
 C.I.: 0919203158



Escaneado desde el celular para la validación de la firma
**JANET PAOLA
 EMÉN SANCHEZ**

DRA. JANET EMÉN SÁNCHEZ
 C.I.: 0917815920

ANEXO III Rúbrica de evaluación trabajo de titulación

Título del Trabajo: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN		
Autor(s): CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA		
ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MÁXIMO	CALIFICACIÓN
ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	4.5	
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con las líneas y sublíneas de investigación Universidad / Facultad / Carrera.	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV.	1	0.9
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como o resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión.	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico.	0.4	0.3
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
RIGOR CIENTÍFICO	4.5	
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación.	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	0.9
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.7
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica.	0.7	0.6
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	1	
Pertinencia de la investigación.	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional.	0.5	0.5
CALIFICACIÓN TOTAL *10		9.5
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor Revisor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral.		
**El estudiante que obtiene una calificación menor a 7/10 en la fase de tutoría de titulación, no podrá continuar a las siguientes fases (revisión, sustentación).		



Formada y firmada electrónicamente por:
**JANET PAOLA
 EMEN SANCHEZ**

DRA. JANET EMEN SANCHEZ

C.I. 0917815920

FECHA: 13 de marzo del 2022

Decanato de Formación Académica y Profesional

ANEXO IV Informe de avance de la gestión tutorial

Tutor: Dra. Janet Emen Sanchez

Tipo de trabajo de titulación: Trabajo investigativo

Título del trabajo: Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad del servicio de salud en el área de hospitalización

Carrera: Medicina

No. DE SESIÓN	FECHA TUTORÍA	ACTIVIDADES DE TUTORÍA	DURACIÓN:		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS
			INICIO	FIN	
1	24/11/2021	Definición de horario y cronograma de actividades	9:00	10:00	Planteamiento del problema y preguntas de investigación
2	25/11/2021	Elaboración del planteamiento del problema	9:00	10:00	Elaborar objetivos generales y específicos
3	01/12/2021	Revisión de la justificación, objetivos general y específicos	9:00	10:00	Realizar las observaciones que se indicaron
4	02/12/2021	Revisión de correcciones	9:00	10:00	Terminar todo capítulo I
5	08/12/2021	Revisión del capítulo I	9:00	10:00	
6	09/12/2021	Revisión del capítulo I	9:00	10:00	
7	15/12/2021	Orientación del contenido del capítulo II	9:00	10:00	
8	16/12/2021	Definición de las variables	9:00	10:00	Elaborar tabla de operacionalización de las variables
9	22/12/2021	Revisión de tabla de variables	9:00	10:00	
10	23/12/2021	Corrección de tabla de variables	9:00	10:00	
11	29/12/2021	Revisión del capítulo II	9:00	10:00	
12	30/12/2021	Revisión del capítulo II	9:00	10:00	

13	5/01/2022	Tipo y diseño de la investigación	9:00	10:00	
14	06/01/2022	Tipo y diseño de la investigación	9:00	10:00	Elaboración de base de datos
15	12/01/2022	Recopilación de datos por medio de encuestas	9:00	10:00	
16	13/01/2022	Recopilación de datos por medio de encuestas	9:00	10:00	
17	19/01/2022	Recopilación de datos por medio de encuestas	09:00	10:00	
18	20/01/2022	Recopilación de datos por medio de encuestas	09:00	10:00	
19	26/01/2022	Recopilación de datos por medio de encuestas	09:00	10:00	
20	27/01/2022	Delimitación de la población y muestra	9:00	10:00	Calcular población anual
21	02/02/2022	Tabulación de datos según las variables	09:00	10:00	Elaboración de gráficos estadísticos
22	03/02/2022	Tabulación de datos según las variables	09:00	10:00	Elaboración de gráficos estadísticos
23	09/02/2022	Elaboración de gráficos	9:00	10:00	
24	10/02/2022	Verificación de gráficos	09:00	10:00	
25	16/02/2022	Elaboración de tablas estadísticas	09:00	10:00	Elaboración de tablas de análisis estadístico
26	17/02/2022	Verificación de tablas	09:00	10:00	
27	23/02/2022	Análisis estadístico inferencial	09:00	10:00	Redactar resultados
28	24/02/2022	Planteamiento de los resultados	09:00	10:00	Redactar discusión
29	02/03/2022	Revisión del capítulo IV	09:00	10:00	Redactar conclusiones

30	03/03/2022	Corrección de conclusiones	9:00	10:00	Redactar recomendaciones
31	09/03/2022	Corrección de recomendaciones	9:00	10:00	
32	10/03/2022	Revisión del capítulo V	09:00	10:00	
33	13/03/2022	Análisis de antiplagio del trabajo de investigación	09:00	10:00	



El medio electrónico por:
**JANET PAOLA
EMEN SANCHEZ**

Docente -tutor Dra. Janet Emen Sanchez
C.I.: 0917815920

Dra. María Dolores Robles Urgiles

Cajamarca Méndez Allison Valeria
C.I.: 0926905621

Velasco Contreras Andrés Ángel
C.I.: 0919203158

ANEXO V Rúbrica de evaluación trabajo de titulación

ANEXO V.- RÚBRICA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

Título del Trabajo: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN		
Autor(s): CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA		
ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MÁXIMO	CALIFICACIÓN
ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	4.5	
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con las líneas y sublíneas de investigación Universidad / Facultad/Carrera.	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV.	1	0.9
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión.	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico.	0.4	0.3
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
RIGOR CIENTÍFICO	4.5	
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación.	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	0.9
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.7
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica.	0.7	0.6
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	1	
Pertinencia de la investigación.	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional.	0.5	0.5
CALIFICACIÓN TOTAL *10		9.5
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor Revisor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral.		
**El estudiante que obtiene una calificación menor a 7/10 en la fase de tutoría de titulación, no podrá continuar a las siguientes fases (revisión, sustentación).		



Escanea el código QR con tu celular y mira:
JANET PAOLA
EMEN SANCHEZ

DRA. JANET EMEN SANCHEZ

C.I. 0917815920

FECHA: 13 de marzo del 2022

Decanato de Formación Académica y Profesional

ANEXO V.- RÚBRICA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

Título del Trabajo: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN		
Autor(s): VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL		
ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MÁXIMO	CALIFICACIÓN
ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	4.5	
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con las líneas y sublíneas de investigación Universidad / Facultad/Carrera.	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV.	1	0.9
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión.	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico.	0.4	0.3
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
RIGOR CIENTÍFICO	4.5	
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación.	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	0.9
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.7
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica.	0.7	0.6
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	1	
Pertinencia de la investigación.	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional.	0.5	0.5
CALIFICACIÓN TOTAL *10		9.5
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor Revisor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral.		
**El estudiante que obtiene una calificación menor a 7/10 en la fase de tutoría de titulación, no podrá continuar a las siguientes fases (revisión, sustentación).		



FIRMA DIGITALIZADA DEL
**JANET PAOLA
 EMEN SANCHEZ**

DRA. JANET EMEN SANCHEZ

C.I. 0917815920

FECHA: 13 de marzo del 2022

Decanato de Formación Académica y Profesional

ANEXO VI Certificado del docente del trabajo de titulación

ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD CIENCIAS MEDICAS CARRERA MEDICINA

Guayaquil, 13 de marzo del 2022

Sr. /Sra.

Acuña Cumba María Luisa
DIRECTOR (A) DE LA CARRERA MEDICINA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **"Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad del servicio de salud en el área de hospitalización** del (los) estudiante (s): **Allison Valeria Cajamarca Méndez y Andrés Ángel Velasco Contreras**, indicando que ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



JANET PAOLA
EMEN SANCHEZ

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Dra. JANET EMEN SÁNCHEZ
C.I. 0917815920
FECHA: 13 de marzo del 2022

ANEXO VII Certificado del porcentaje de similitud

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **DRA. JANET EMEN SÁNCHEZ** tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **MÉDICO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio **URKUND** quedando el **8%** de coincidencia.



Document Information

Analyzed document	TESIS CAJAMARCA y VELASCO.docx (D130281188)
Submitted	2022-03-14T00:16:00.0000000
Submitted by	Janet Emen Sanchez
Submitter email	janet.emens@ug.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	janet.emens.ug@analysis.orkund.com

Sources included in the report



Firmado electrónicamente por:
**JANET PAOLA
 EMEN SANCHEZ**

DRA. JANET EMEN SANCHEZ
 C.I. 0917815920
 FECHA: 13 de marzo del 2022

Decanato de Formación Académica y Profesional

ANEXO VIII Informe del docente revisor

ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 30 de Marzo del 2022

Dr (a). Maria Luisa Acuña Cumba
DIRECTOR (A) DE LA CARRERA DE MEDICINA
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACION A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN de los estudiantes CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERÍA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 19 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



MANUEL BERNARDO
BALLADARES
MAZZINI

Dr. Manuel Bernardo Balladares Mazzini

C.I. 0909774267

FECHA: 30/03/2022

ANEXO IX Rúbrica de evaluación docente revisor del trabajo de titulación

ANEXO IX.- RÚBRICA DE EVALUACIÓN DOCENTE REVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS CARRERA DE MEDICINA

Título del Trabajo: <u>SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACION A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN</u>			
Autor(s): <u>CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL</u>			
ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MÁXIMO	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS
ESTRUCTURA Y REDACCIÓN DE LA MEMORIA	3	3	
Formato de presentación acorde a lo solicitado.	0.6	0.6	
Tabla de contenidos, índice de tablas y figuras.	0.6	0.6	
Redacción y ortografía.	0.6	0.6	
Correspondencia con la normativa del trabajo de titulación.	0.6	0.6	
Adecuada presentación de tablas y figuras.	0.6	0.6	
RIGOR CIENTÍFICO	6	6	
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación.	0.5	0.5	
La introducción expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece.	0.6	0.6	
El objetivo general está expresado en términos del trabajo a investigar.	0.7	0.7	
Los objetivos específicos contribuyen al cumplimiento del objetivo general.	0.7	0.7	
Los antecedentes teóricos y conceptuales complementan y aportan significativamente al desarrollo de la investigación.	0.7	0.7	
Los métodos y herramientas se corresponden con los objetivos de la Investigación.	0.7	0.7	
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos.	0.4	0.4	
Factibilidad de la propuesta.	0.4	0.4	
Las conclusiones expresan el cumplimiento de los objetivos específicos.	0.4	0.4	
Las recomendaciones son pertinentes, factibles y válidas.	0.4	0.4	
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia Bibliográfica.	0.5	0.5	
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	1	1	
Pertinencia de la investigación/ Innovación de la propuesta.	0.4	0.4	
La investigación propone una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional.	0.3	0.3	
Contribuye con las líneas / sublíneas de investigación de la Carrera.	0.3	0.3	
CALIFICACIÓN TOTAL*10		10	
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral. ***El estudiante que obtiene una calificación menor a 7/10 en la fase de tutoría de titulación, no podrá continuar a las siguientes fases (revisión, sustentación).			

Dr. Manuel Bernardo Balladares Mazzini
 Docente Revisor
 C.I. 0909774267
 FECHA 30/03/2022



Firmado electrónicamente por:
**MANUEL BERNARDO
 BALLADARES
 MAZZINI**

ANEXO X Modelo de portada para la entrega del trabajo de titulación

PORTADA DEL EMPASTADO

LOMO



**UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS
MÉDICAS**

CARRERA DE MEDICINA

**“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN
RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD
EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN”**

AUTOR:

**CAJAMARCA
MÉNDEZ
ALLISON
VALERIA**

**VELASCO
CONTRERAS
ANDRÉS ÁNGEL**

**TUTOR: DRA.
EMEN JANETH**

GUAYAQUIL, MAYO, 2022



**“ SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN”**



2022

ANEXO XI Ficha del registro del trabajo de titulación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	DR. / DRA. JANET EMEN SANCHEZ	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Ciencias Médicas	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Medicina	
GRADO OBTENIDO:	Médico	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2022	No. DE PÁGINAS:
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud - Ciencias Médicas - Bienestar Social	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad, Satisfacción, Percepción del paciente, Servicios Hospitalarios	

<p>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente estudio se realizó en Hospital Santamaría ubicado en la parroquia Ayacucho de la ciudad de Guayaquil, categorizado por el MSP como un centro hospitalario de segundo nivel de atención que cuenta con una capacidad instalada de 27 camas hospitalarias distribuidas en UCI, emergencia y hospitalización además de servicios de consulta externa, laboratorio clínico y patológico y de un centro de imágenes. Para cumplir este propósito se analizó la información a través de un cuestionario, con la finalidad de determinar las principales limitaciones en la atención a los pacientes en el área de Hospitalización, y cómo estos afectan en la percepción de la calidad del usuario en relación al servicio recibido. El estudio realizado es de tipo prospectivo, descriptivo, de diseño transversal, no experimental. Se les realizó el cuestionario SERVQHOS a 120 usuarios externos atendidos en el área de Hospitalización. Las variables analizadas en nuestro estudio fueron: TANGIBILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, FIABILIDAD, SEGURIDAD Y EMPATIA. Los resultados de la encuesta reflejaron: las variables con mejores resultados fueron Seguridad y Empatía con 97 % y 88 % de satisfacción respectivamente, la cual abarca diferentes aspectos, como la confianza y la amabilidad que reciben de parte del personal de la institución. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 19 % de usuarios insatisfechos y capacidad de respuesta de los servicios de salud 20%.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-926905621 / +593-982366151	E-mail: allison.cajamarcam@ug.edu.ec / andres.velascoc@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
	Teléfono: +593-4-2284505	
	E-mail: www.ug.edu.ec	

ANEXO XII Declaración de autoría y de autorización de licencia gratuita intransferible

FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS

CARRERA DE MEDICINA

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo / Nosotros, CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA, con C.I. No. 0926905621, y VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL, con C.I. No. 0919203158, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN" son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo/amo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.



 CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA

C.I. No 0926905621



 VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL

C.I. No. 0919203158

ANEXO XIII Resumen del trabajo de titulación (español)

RESUMEN

El presente estudio se realizó en Hospital Santamaría ubicado en la parroquia Ayacucho de la ciudad de Guayaquil, categorizado por el MSP como un centro hospitalario de segundo nivel de atención que cuenta con una capacidad instalada de 27 camas hospitalarias distribuidas en UCI, emergencia y hospitalización además de servicios de consulta externa, laboratorio clínico y patológico y de un centro de imágenes.

Para cumplir este propósito se analizó la información a través de un cuestionario, con la finalidad de determinar las principales limitaciones en la atención a los pacientes en el área de Hospitalización, y cómo estos afectan en la percepción de la calidad del usuario en relación al servicio recibido.

El estudio realizado es de tipo prospectivo, descriptivo, de diseño transversal, no experimental.

Se les realizó el cuestionario SERVQHOS a 120 usuarios externos atendidos en el área de Hospitalización.

Las variables analizadas en nuestro estudio fueron: TANGIBILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, FIABILIDAD, SEGURIDAD Y EMPATIA.

Los resultados de la encuesta reflejaron: las variables con mejores resultados fueron Seguridad y Empatía con 97 % y 88 % de satisfacción respectivamente, la cual abarca diferentes aspectos, como la confianza y la amabilidad que reciben de parte del personal de la institución.

El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 19 % de usuarios insatisfechos y capacidad de respuesta de los servicios de salud 20%.

Palabras Claves: Calidad, Satisfacción, Percepción del paciente, Servicios Hospitalarios

ANEXO XIV Resumen del trabajo de titulación (inglés)

ABSTRACT

This study was conducted at Hospital Santamaría, located in the Ayacucho parish of the city of Guayaquil, categorized by the Ministry of Public Health as a second level hospital center with an installed capacity of 27 hospital beds distributed in ICU, emergency and hospitalization, in addition to outpatient services, clinical and pathological laboratory and an imaging center.

In order to fulfill this purpose, the information was analyzed through a survey, with the purpose of determining the main limitations in patient care in the hospitalization area, and how these affect the user's perception of quality in relation to the service received.

The study was a prospective, descriptive, cross-sectional, non-experimental design.

A survey was made to 120 external users attended in the Hospitalization area to whom the SERVQHOS questionnaire was administered.

The variables analyzed in our study were: TANGIBILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, SAFETY AND EMPATHY.

The results of the survey showed: the variables with the best results were Safety and Empathy with 97% and 88% of satisfaction respectively, which covers different aspects, such as the trust and kindness received from the institution's personnel.

The highest level of dissatisfaction was obtained in the dimension of tangible aspects with 19% of dissatisfied users and responsiveness of health services with 20%.

Key words: Quality, Satisfaction, Patient perception, Hospital Services

ANEXO XV Rúbrica para la evaluación de la sustentación del trabajo de titulación

Título del Trabajo: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN			
Autor(s): CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA, VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL			
Nombre del miembro del Tribunal de Sustentación:		Fecha de Sustentación:	
EVALUACIÓN DE LA EXPOSICIÓN ORAL		PUNTAJE MÁXIMO	CALF. COMENTARIOS
El alumno realiza una presentación con seguridad, dirigiéndose hacia el tribunal, manteniendo su atención y manejando las transparencias o cualquier otro medio con soltura.		2	
Capacidad de análisis y síntesis, Capacidad de organización, planificación y habilidad en la gestión de la información, administrando el tiempo de la exposición de manera adecuada.		2	
Las ideas se presentan de manera clara y comprensible, dominando el tema y utilizando recursos visuales y ejemplos. La presentación es original y creativa, sin uso excesivo de animaciones. Los elementos visuales son adecuados.		2	
Los contenidos que se exponen son adecuados, ajustados a la memoria escrita y en un lenguaje científico.		2	
Responde adecuadamente a las preguntas del tribunal, su actitud es respetuosa hacia los miembros del tribunal.		2	
CALIFICACIÓN TOTAL* *		10	
<p>* Cada miembro del tribunal utilizará una rúbrica para la evaluación de la sustentación y registrará su firma en el documento individualmente.</p> <p>**El resultado será promediado con la calificación de la memoria escrita para la obtención de la Nota Final de Sustentación del Trabajo de Titulación.</p>			
<p>_____</p> <p>C.I. No. _____</p>			

ANEXO XVI Acta de calificación final de titulación

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: CAJAMARCA MÉNDEZ ALLISON VALERIA, VELASCO CONTRERAS ANDRÉS ÁNGEL TITULO DEL TRABAJO DE TULACIÓN: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN			
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN			
EVALUACIÓN DE LA MEMORIA ESCRITA	Calificación del Tutor del Trabajo de Titulación.		NOTA PARCIAL 1:
	Calificación del Tutor Revisor del Trabajo final de Titulación.		NOTA PARCIAL 2:
EVALUACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN ORAL	Calificación de la sustentación del Trabajo de Titulación el Tribunal.		NOTA PARCIAL 3:
Miembro 1		Promedio	
Miembro 2			
Miembro 3			
NOTA FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (promediar NOTA PARCIAL 1 ,2 y 3)			
Firma del Tribunal Miembro 1 (Presidente)			C.I. No.
Firma del Tribunal Miembro 2			C.I. No.
Firma del Tribunal Miembro 3			C.I. No.
Firma de Estudiante 1			C.I. No.
Firma de Estudiante 2			C.I. No.
Firma de la Secretaria			C.I. No.
FECHA:	Guayaquil,.....		

ANEXO XVII Cuestionario ServQhos y escala de Likert

La calidad de la asistencia sanitaria en el Hospital Santamaría ha sido					
CLAVE RESPUESTA	1. mucho peor de lo esperado 2. peor de lo que esperado 3. como lo esperaba 4. mejor de lo esperado 5. mucho mejor de lo esperado				
La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	1	2	3	4	5
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir en el hospital han sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	1	2	3	4	5
El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos proporcionan ha sido	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1	2	3	4	5
La facilidad para llegar al hospital ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La puntualidad de los pase de visita médica ha sido	1	2	3	4	5
La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	1	2	3	4	5
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	1	2	3	4	5
la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos dan a los familiares ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
Muchas gracias por tu respuesta!					

ANEXO XVIII Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS

Yo, _____ con C.I. _____ en calidad de paciente o como representante legal de _____ con C.I. _____, autorizo el uso de información entregada en esta encuesta.

FIRMA DEL PACIENTE O REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO XIX Autorización por parte del Hospital Santamaría

Guayaquil, 17 de enero del 2022

Señores:

Andrés Velasco Contreras

Allison Cajamarca Méndez

Ciudad. -

En atención a su oficio S/N de fecha 13 de enero del 2022 en donde solicitan "acceso a la información estadística perteneciente a los pacientes atendidos en el Hospital Santamaría en el área de Hospitalización durante el periodo comprendido entre el mes de agosto 2021 a febrero 2022", se informa que su solicitud ha sido aprobada.

Se dispondrá de la información requerida para su trabajo de titulación.

Atentamente,

CLÍNICA SANTAMARÍA
"CLISANTA S.A."
Lorenzo de Garaycoa 3209 y Argentina
Telf: 2404650 - 2404787
RUC: 0983342724
Ing. Shirley Mendoza Cedeño
JEFE OPERATIVO
Hospital Santamaría

Lorenzo de Garaycoa 3209 y Argentina
Telf: 2404650 - 0983342724
www.clinicasantamaría.com.ec

ANEXO XX Gráficos



Ilustración 8. Cap. De Respuesta, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

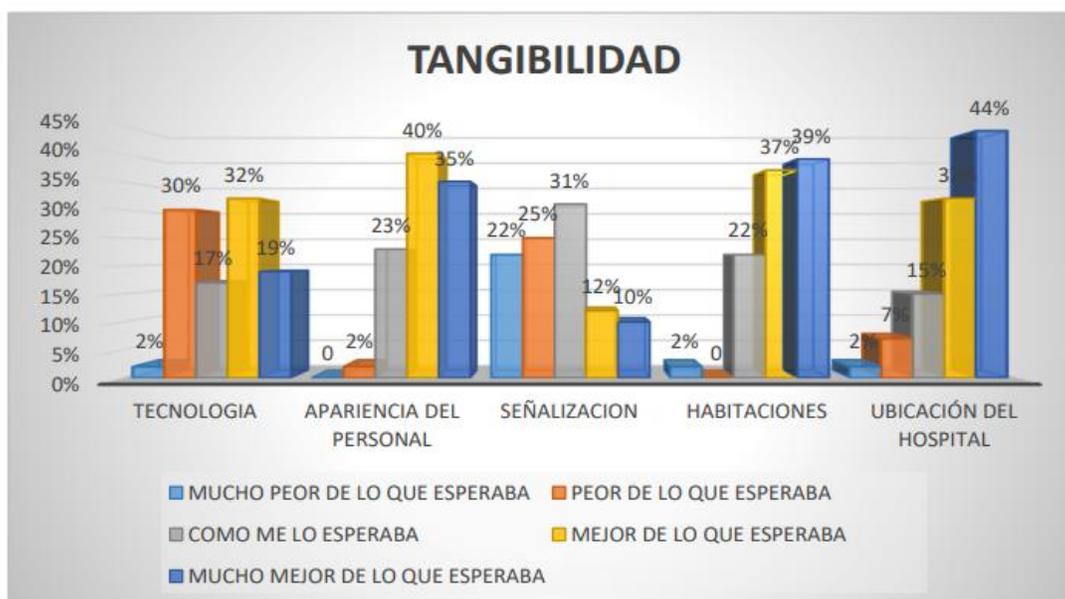


Ilustración 9. Tangibilidad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

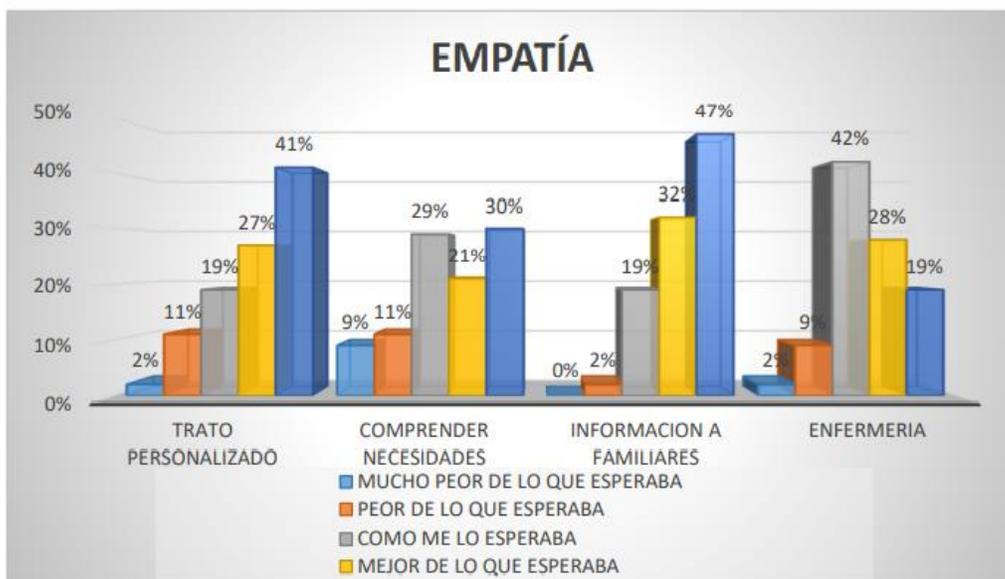


Ilustración 10. Empatía, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco

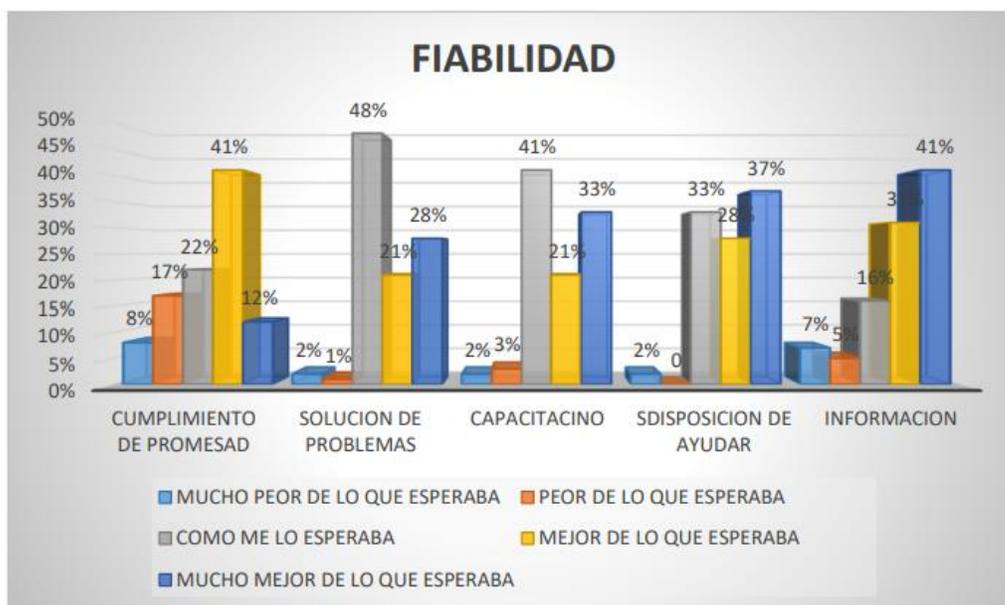


Ilustración 11. Fiabilidad, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022. Cajamarca - Velasco



Ilustración 13. Satisfacción total, Fuente Hospital Santamaría, 2021- 2022.
Cajamarca – Velasco

BIBLIOGRAFIA

1. Parasuraman A ZABL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1986; 64(1).
2. OMS. Organización Mundial de la Salud. [Online]. Acceso 11 de Agosto de 2020.
3. Meneses CC. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola. 2019.
4. Eduardo Vásquez-Cruz JSTÁJMJ. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Salud Pública*. 2018; 2(254-257).
5. Toledo FS. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa y emergencia del Hospital Básico de Vilcabamba..
6. Febres-Ramos MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Facultad de Medicina Humana URP. 2020; 3(397-403).
7. Ros A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Universidad Católica San Antonio. 2016.
8. Eva Rodriguez MGMSSBOVC. Capacidad de respuesta dle sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Elsevier. 2021.
9. Ulises Rodríguez-Medina URW. Tangibilización de los servicios de salud. *Revista Mexicana de Cirugía del Aparato Digestivo*. 2020; 9(1).
10. José Toro-López ,GCJTMAGD. Importancia de la Empatía en el estado de salud. ResearchGate. 2020.
11. Dr. Crstian Rocco DAG. Seguridad del paciente y cultura de seguridad. *Revista Medicina Clinica Condes*. 2017; 28(5).
12. Mary Leyzeaga Vargas JANAMA. La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*. 2014; 17(1).

13. Arias-Bauer. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de servicios hospitalarios en emergencia del Hospital General Guasmo Sur. Universidad de Guayaquil. 2019.
14. Guerrero D. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil 2017. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. 2018.
15. Montalvo S EEMH. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo, Universidad Alas Peruanas. 2020.