



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**PROYECTO MGN**

**DOCENTE:**

**DR. RONNAL VARGAS**

**TEMA:**

**Análisis de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios de atención de los  
pacientes que fueron hospitalizados en el área de Cirugía General de la Clínica Colonial  
de la Ciudad de Quito, en el periodo de enero-marzo del 2023**

**ALUMNO:**

**DORIAN GALARZA VILLAVICENCIO**

**JULIO – 2023**



## **RESUMEN**

El Ministerio de Salud es el líder y responsable de todas las políticas y estrategias relacionadas con el sistema de salud, y también de la coordinación de todos los actores dentro y fuera del sistema. La gestión hospitalaria debe liderar el proceso de elaboración de indicadores de desempeño y la observación del uso continuo para mejorar la calidad de la atención médica. A tal efecto, los directores de hospitales deben crear equipos para desarrollar directrices y estándares y monitorear su implementación para garantizar la calidad de los servicios de atención médica. Este estudio tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción de los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, en el periodo de enero-marzo del 2023. Se trata de un estudio descriptivo transversal mediante encuesta, con una muestra conformada por 73 pacientes. En la encuesta aplicada a los participantes para analizar el grado de satisfacción de los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, el 78,1% de los encuestados eran pacientes y el 21,9% eran familiares. Concluyendo que el grado de satisfacción de los pacientes, con respecto al tiempo de espera hasta recibir la atención durante su ingreso a la clínica fue calificado por todos los pacientes y su familia de muy bueno. Además, relacionado al trato recibido por el personal de salud de la Clínica Colonial, la satisfacción fue muy buena.

**Palabras clave:** Satisfacción, Atención, Cuidado, Calidad del servicio.

## **ABSTRACT**

The Ministry of Health is the leader and responsible for all policies and strategies related to the health system, and also for the coordination of all actors inside and outside the system. Hospital management should lead the process of developing performance indicators and monitoring continuous use to improve the quality of medical care. To this end, hospital directors must create teams to develop guidelines and standards and monitor their implementation to ensure the quality of healthcare services. The objective of this study was to analyze the degree of satisfaction of patients admitted to the General Surgery service of the Colonial Clinic of the City of Quito, in the period of January-March 2023. It is a cross-sectional descriptive study using a survey, with a sample made up of 73 patients. In the survey applied to the participants to analyze the degree of satisfaction of the patients admitted to the General Surgery service of the Colonial Clinic of the City of Quito, 78.1% of the respondents were patients and 21.9% were family members. Concluding that the degree of satisfaction of the patients, regarding the waiting time until receiving care during their admission to the clinic, was qualified by all the patients and their families as very good. In addition, related to the treatment received by the health personnel of the Colonial Clinic, the satisfaction was very good.

**Keywords:** Satisfaction, Attention, Care, Quality of service.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	III
ABSTRACT .....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
CAPÍTULO I.....	1
<b>MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....</b>	<b>1</b>
SATISFACCIÓN .....	1
<i>Importancia de la evaluación de la satisfacción del paciente.....</i>	<i>7</i>
<i>Tangibilidad .....</i>	<i>10</i>
<i>Fiabilidad.....</i>	<i>10</i>
<i>Sensibilidad .....</i>	<i>10</i>
<i>Garantía .....</i>	<i>11</i>
<i>Empatía.....</i>	<i>11</i>
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES .....	11
<i>Evaluación de la calidad de la atención médica.....</i>	<i>13</i>
<i>Paciente como consumidor.....</i>	<i>13</i>
<i>Excelencia del servicio .....</i>	<i>15</i>
<i>Doctor .....</i>	<i>15</i>
<i>Paciente .....</i>	<i>16</i>
<b>ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL .....</b>	<b>16</b>
INTRODUCCIÓN .....	16
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL .....	18

<i>Estructura Administrativa, Financiera y Operativa</i> .....	18
<i>Oferta y Demanda de Servicios</i> .....	19
<i>Análisis Geoespacial y Geopolítico</i> .....	20
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	21
JUSTIFICACIÓN .....	23
OBJETIVOS .....	24
<i>Objetivo general</i> .....	24
<i>Objetivos específicos</i> .....	24
ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	25
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN. ....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>25</b>
<b>JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA A UTILIZAR</b> .....	<b>25</b>
METODOLOGÍA .....	27
<i>Diseño de investigación</i> .....	27
<i>Población de estudio</i> .....	27
<i>Criterios de inclusión</i> .....	27
<i>Criterios de exclusión</i> .....	27
<i>Muestra</i> .....	27
<i>Técnica e instrumento</i> .....	28
<i>Tipo de escala de las variables de satisfacción</i> .....	28
<i>Operativización de variables</i> .....	28
<i>Aplicación de la encuesta</i> .....	29
<i>Procesamiento de datos</i> .....	29
GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN .....	29
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE MARKETING .....	29
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS.....	29
GESTIÓN FINANCIERA .....	30

RESULTADOS.....	31
PRUEBA DE CHI CUADRADO .....	55
DISCUSIÓN .....	56
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>58</b>
<b>PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL .....</b>	<b>58</b>
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	58
<i>Tema: Plan de gestión para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que son     ingresados en el servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial. ....</i>	<i>58</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>58</i>
<i>Análisis FODA .....</i>	<i>59</i>
<i>Cadena de valor de la organización .....</i>	<i>60</i>
<i>Desarrollo de propuesta.....</i>	<i>61</i>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>66</b>
<b>EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL .....</b>	<b>66</b>
LIMITACIONES .....	66
CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA .....	68
ANEXOS.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de investigación .....	28
Tabla 2 Responde el paciente o la familia.....	31
Tabla 3 Sexo del participante .....	32
Tabla 4 Edad.....	33
Tabla 5 Institución a la que corresponde.....	34
Tabla 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta que le asignaran cama .....	35
Tabla 7 Calificación del tratamiento del médico tratante .....	36
Tabla 8 Calificación del tratamiento del médico residente .....	37
Tabla 9 Calificación del tratamiento de la enfermera .....	38
Tabla 10 Calificación del tratamiento de los administrativos .....	39
Tabla 11 Le comunicaron sobre sus deberes y derechos como pacientes.....	40
Tabla 12 Conoce el nombre de su médico tratante .....	41
Tabla 13 Le dieron información clara sobre procedimientos que le realizarían .....	42
Tabla 14 Dio su consentimiento para la realización de los procedimientos .....	43
Tabla 15 Las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes.....	44
Tabla 16 Cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna .....	45
Tabla 17 Le informaron los cuidados a seguir en casa .....	46
Tabla 18 Le informaron cuando y donde debe regresar a control.....	47
Tabla 19 Le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado .....	48
Tabla 20 Recomendaría esta casa de salud .....	49
Tabla 21 Cómo califica la alimentación.....	50
Tabla 22 Cómo califica la limpieza.....	51
Tabla 23 Cómo califica la iluminación .....	52
Tabla 24 Cómo califica la señalización.....	53
Tabla 25 Calificación general de la atención recibida .....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Responde el paciente o la familia.....	31
Gráfico No. 2 Sexo del participante .....	32
Gráfico No. 3 Edad.....	33
Gráfico No. 4 Institución a la que corresponde.....	34
Gráfico No. 5 Tiempo que estuvo que esperar hasta que le asignaran cama .....	35
Gráfico No. 6 Calificación del tratamiento del médico tratante .....	36
Gráfico No. 7 Calificación del tratamiento del médico residente .....	37
Gráfico No. 8 Calificación del tratamiento de la enfermera .....	38
Gráfico No. 9 Calificación del tratamiento de los administrativos .....	39
Gráfico No. 10 Le comunicaron sobre sus deberes y derechos como pacientes.....	40
Gráfico No. 11 Conoce el nombre de su médico tratante .....	41
Gráfico No. 12 Le dieron información clara sobre procedimientos que le realizarían .....	42
Gráfico No. 13 Dio su consentimiento para la realización de los procedimientos .....	43
Gráfico No. 14 Las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes.....	44
Gráfico No. 15 Cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna.....	45
Gráfico No. 16 Le informaron los cuidados a seguir en casa .....	46
Gráfico No. 17 Le informaron cuando y donde debe regresar a control.....	47
Gráfico No. 18 Le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado .....	48
Gráfico No. 19 Recomendaría esta casa de salud .....	49
Gráfico No. 20 Cómo califica la alimentación.....	50
Gráfico No. 21 Cómo califica la limpieza.....	51
Gráfico No. 22 Cómo califica la iluminación .....	52
Gráfico No. 23 Cómo califica la señalización.....	53
Gráfico No. 24 Calificación general de la atención recibida .....	54



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **Satisfacción en salud**

Definir y comprender la satisfacción del paciente ayudará a estructurar un proceso de evaluación que proporcionará a una organización medidas adecuadas de las variables que contribuyen a la satisfacción del paciente. La mayoría de los pacientes, incluso si generalmente están satisfechos con los servicios, es posible que no lo estén de manera uniforme con todos los aspectos de la atención que reciben. La dirección debería estar en condiciones de estar constantemente consciente de cuánto es suficiente para lograr una alta satisfacción del paciente y hacer que sigan regresando. La satisfacción del paciente es el sentimiento positivo de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el desempeño o resultado percibido de un producto o servicio en relación con sus expectativas (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021).

La experiencia de un paciente se basa en numerosos encuentros con diversas situaciones. La experiencia puede comenzar con los diversos puntos de contacto, que incluso podrían significar acceder a su sitio web, luego visitar físicamente las instalaciones, el proceso de admisión, reunirse con los médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio y personal de apoyo. Esto también podría cubrir aspectos físicos como la ubicación de las habitaciones de los pacientes junto con la atención y preocupación que reciben mientras están en su habitación, el proceso de alta. Hay muchos factores que podrían afectar la percepción de la atención brindada durante una estadía hospitalaria. También puede incluir la limpieza del ambiente, la apariencia de las instalaciones, la facilidad de acceso a lugares específicos, el tiempo de espera, la claridad de la comunicación de los médicos, el resultado de la atención brindada, el costo de la visita, la calidad de la comida y la lista puede continuar (Bentum, Ma, Wang, & Atuahene, 2020).

La satisfacción del paciente se define como el grado de acuerdo entre lo que un paciente espera recibir de la experiencia de atención médica y la percepción del nivel de atención que realmente recibe. La satisfacción del paciente está relacionada con el grado en que la atención general se satisfacen las necesidades de atención médica y condiciones específicas.

La satisfacción del paciente es un constructo multidimensional que incluye el grado de sentimiento positivo del paciente sobre la satisfacción, la calidad del servicio, el comportamiento interpersonal, la comunicación, los aspectos financieros, el tiempo que pasa con los médicos, enfermeras, personal administrativo, servicio de farmacia, accesibilidad al servicio de atención médica, conveniencia, disponibilidad de atención y condición de las instalaciones durante sus servicios de atención médica. La satisfacción de los clientes se definió como el resultado de hacer coincidir las expectativas de uno sobre los servicios de atención médica con experiencias reales, ya sean placenteras o decepcionantes en los avances en el marketing y la gestión de servicios (Shabbir, Malik, & Malik, 2016).

Muchos artículos sobre la satisfacción de los pacientes sugirieron la siguiente relación significativa:

- La satisfacción es el resultado de percibir la implementación del servicio en contra de las expectativas.
- La voluntad de comprar o volver a recibir los mismos servicios es el efecto de la satisfacción.
- Expectativas y voluntad de tener servicios que creen alternativas para los pacientes.
- Cuanto más satisfechos estén los pacientes, mayor será el nivel de satisfacción (Rahim, Ibrahim, Musa, & Chua, 2021).

La satisfacción del paciente se considera como el grado de convergencia entre las expectativas de los pacientes sobre la atención ideal y sus percepciones sobre la atención que reciben. Esta visión ha sido apoyada por muchos autores, quienes también enfatizan que la satisfacción corresponde a la brecha entre las expectativas y las características percibidas del servicio. Abidova et al. (2020) considera la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad del servicio considerando que las experiencias personales de los pacientes son un elemento clave para mostrar su satisfacción o insatisfacción (Jonkisz, Karniej, & Krasowska, 2021).

La satisfacción es uno de los factores clave relacionados con la política gubernamental o un negocio exitoso que solo puede sostenerse mediante la entrega de una calidad de servicio exquisita que resulte en una mayor satisfacción. Estas disposiciones mejoradas requieren estrategias efectivas de prestación de servicios, asignación de costos y

gestión (Sun, et al., 2019). En el contexto de los proveedores, hay dos formas de proveedores de servicios que están funcionando particularmente bien en los países en desarrollo, tanto en los hospitales del sector público como del privado. Seleccionar el centro de salud adecuado y un médico capacitado es imperativo para cumplir el objetivo de satisfacción del paciente, ya que influye de manera sugestiva en el tratamiento del paciente (Shabbir, Malik, & Malik, 2016).

La opinión del paciente es cada vez más importante en el proceso de mejora de un sistema de prestación de atención sanitaria. La satisfacción del paciente es el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes al utilizar un servicio de salud. Por tanto, la atención al paciente es la función básica de todo proveedor de servicios de salud (Li, Hou, Lu, Tang, & Ma, 2012). Es uno de los estándares para medir la eficiencia y eficacia, donde la eficiencia de un hospital se asocia con la prestación de servicios y la calidad de la atención. La satisfacción del paciente es la evidencia real de la eficacia de los servicios sanitarios que prestan su administración (Faiza, Longbao, Abid, & Muhammad, 2019).

La satisfacción del paciente es un estándar reconocido para evaluar la efectividad de los servicios de salud que se brindan en los hospitales. La satisfacción del paciente es una importante vara de medir mediante la cual se mide la prestación de servicios de atención médica (Ganasegeran, Perianayagam, Manaf, & Jadoo, 2015). Actualmente, las opiniones de los pacientes se consideran un factor clave en la decisión de tratamiento y prestación de servicios de atención médica (Joosten, DeFuentes, De Weert, & Sensky, 2008). Por lo tanto, la evaluación de la prestación de servicios de salud desde la perspectiva de los pacientes ha recibido mayor atención y se ha convertido en un atributo central de cualquier sistema de salud, ya que sirve como un indicador valioso para medir el éxito de la prestación de un servicio, especialmente en hospitales del sector público (Faiza, Longbao, Abid, & Muhammad, 2019).

La forma en que los consumidores evalúan mentalmente la calidad del servicio se evalúa aplicando la escala SERVQUAL como un instrumento multifactorial que consta de las siguientes cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, caracterizadas por 22 conjuntos de preguntas (evaluaciones). Esta escala mide la brecha entre las expectativas y las percepciones reales, donde la mitad de las evaluaciones se procesan de tal manera que miden las expectativas del cliente y otras 22 evaluaciones están

diseñadas para medir las percepciones reales de los clientes sobre la calidad del servicio. En consecuencia, la brecha será la diferencia entre los resultados de las percepciones reales y las expectativas, donde una brecha positiva indica que las expectativas se han cumplido o superado, mientras que una brecha negativa indica un fracaso en el cumplimiento de las expectativas. Los resultados de las brechas generalmente se analizan como un resultado total para brindar una imagen general de cada dimensión. La selección de dimensiones para medir la calidad de la atención es muy crítica, ya que tiene una gran influencia en las políticas elegidas para el progreso de la atención sanitaria (Bentum, Ma, Wang, & Atuahene, 2020).

La satisfacción del paciente es una medida de qué tan feliz está un paciente con su atención médica. Aunque a veces “satisfacción del paciente” y “experiencia del paciente” se usan indistintamente, en realidad son dos conceptos separados. La experiencia de un paciente se basa en lo que debería suceder durante su cita y si eso realmente ocurrió, mientras que la satisfacción del paciente se basa en si se cumplieron sus expectativas sobre lo que debería suceder. En otras palabras, se debe abordar las expectativas del paciente y brindarle una experiencia médicamente sólida (Galván & Mañez, 2023).

La calidad y adecuación de los servicios de salud se pueden medir en función de las opiniones y la satisfacción de los pacientes y sus familiares. La satisfacción del paciente es el indicador más importante de la calidad de la atención y se considera un resultado de los servicios de atención médica. La medición de la satisfacción del paciente proporcionó información crucial sobre el desempeño, contribuyendo así a la gestión de la calidad total. La gestión de la calidad total incluye el conocimiento profesional, la competencia y la aplicación de la tecnología adecuada, la percepción de los pacientes sobre el tipo y nivel de la atención que han recibido (Pérez, Maciá, & González, 2019).

En los mercados sanitarios actuales orientados al consumidor, una medida de satisfacción centrada en el paciente con la calidad de la atención de enfermería recibida es un componente importante de los sistemas de gestión de calidad hospitalarios. Los pacientes necesitan que sus problemas sean diagnosticados y tratados adecuadamente, que se restablezca su función y/o se alivien los síntomas. Si los resultados no son satisfactorios, los consumidores cambiarán el centro de salud al que solicitaron tratamiento y atención. Los pacientes que están más satisfechos con su atención tienen más probabilidades de seguir los regímenes prescritos

por el médico y, por lo tanto, contribuyen a la influencia positiva en la salud (Haave, Bakke, & Schröder, 2021).

Los pacientes más satisfechos son más propensos a recomendar el hospital a familiares y amigos. Las opiniones de los pacientes son la mejor fuente que puede decirle a los proveedores qué es importante, es por eso que esta información puede usarse en la planificación y evaluación de la atención médica. Todos estos cambios y desarrollos en el campo de la salud requieren la reestructuración de todos los servicios de salud, incluida la enfermería, cuestionando la calidad de los servicios de tratamiento (Huang, Weber, Johnson, Anderson, & Knies, 2019).

La satisfacción del paciente es un criterio concreto para la evaluación de la atención sanitaria y, por tanto, de la calidad de la atención de enfermería. Proporciona información crucial para los administradores de atención médica al proporcionar recursos importantes para procesos como los involucrados en la medición de las expectativas de los pacientes y la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería, la mejora de la calidad del servicio de enfermería mediante la identificación de áreas de falla y la planificación e implementación de la capacitación necesaria. La evaluación de la atención de salud implica definir los objetivos de la atención, monitorear los aportes de atención médica, medir el grado en que se han logrado los resultados esperados y evaluar el alcance de cualquier consecuencia no deseada o dañina de la intervención (Vizcaíno, Vizcaíno, & Gregoso, 2019).

Medir la satisfacción de los pacientes ayuda a obtener información importante sobre el desempeño de los hospitales, así como a evaluar la gestión de calidad de las organizaciones de salud (Hepsiba & Bhattacharjee, 2021). La satisfacción de los pacientes con su atención puede generar lealtad y confianza: los pacientes satisfechos son leales y más propensos a regresar al mismo hospital o proveedor de atención médica en el futuro y pueden sugerirlos a otros familiares y amigos (Setyawan, Supriyanto, Ernawaty, & Lestari, 2020).

La satisfacción del paciente captura diferentes aspectos de la atención médica, como el profesionalismo, la tecnología utilizada y la calidad general y el nivel de la atención recibida (Hepsiba & Bhattacharjee, 2021). Tener un equilibrio entre la satisfacción de los pacientes y la mejora de la calidad es fundamental porque afecta la supervivencia, la seguridad

y la salud de los pacientes a largo plazo (Rahim, Ibrahim, Musa, & Chua, 2021). Los proveedores de atención médica compiten para brindar servicios de alta calidad a sus pacientes (Fuseini, Bayi, Alhassan, & Atomlana, 2022).

La hospitalización tiene consecuencias negativas sobre la capacidad de los pacientes para afrontar la situación y adaptarse, lo que exacerba sus emociones y aumenta sus sentimientos de ansiedad y depresión (Alzahrani, 2021). Por lo tanto, aumentar la satisfacción del paciente a través de los cuidados médicos y de enfermería es esencial para mejorar los resultados de salud. Además, los pacientes satisfechos con los cuidados de salud tienden a cumplir estrictamente los regímenes de tratamiento, lo que afecta positivamente a su salud y reduce la duración de la estancia en los hospitales (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021). La satisfacción del paciente con los cuidados sanitarios es importante para mantener los costos de atención médica y prevenir su aumento. Los pacientes han expresado su insatisfacción con los cuidados de enfermería debido a que dejan incompletos los cuidados necesarios (White, Aiken, & McHugh, 2019). Esto provoca el deterioro de las condiciones de salud de los pacientes e incrementa su estancia hospitalaria durante períodos prolongados, lo que eventualmente aumenta el costo de la atención médica (Brooks, Hatfield, Brom, & Houton, 2021).

La perspectiva de la satisfacción del paciente en la atención hospitalaria ha ganado más atención en los últimos años y los estudios han demostrado que los pacientes están más satisfechos con las interacciones interpersonales, como las relaciones entre el personal y el paciente (Olusina, Ohaeri, & Olatawura, 2019). Un estudio realizado en Sudáfrica concluyó que la satisfacción del paciente es un indicador fundamental de una calidad de atención equitativa (Myburgh, Solanki, Smith, & Lalloo, 2019). Otro estudio sobre la satisfacción de los pacientes en un hospital de referencia en Tanzania observó un alto nivel de satisfacción entre los encuestados, principalmente debido al sistema jerárquico de prestación de atención médica, según el cual el hospital de referencia se encuentra en la cúspide con servicios de super especialidad. Sin embargo, una pequeña proporción de pacientes no estaban satisfechos con el largo tiempo de espera, el alto coste del tratamiento y los gastos de investigación (Muhondwa, Leshabari, Mwangi, & Mbembeti, 2019). Está bien documentado que, si el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención no cumple con sus estándares, pueden decidir buscar tratamiento en otro lugar (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021).

De hecho, es probable que los pacientes satisfechos muestren intenciones de comportamiento favorables, que son beneficiosas para el éxito a largo plazo del proveedor de atención médica. Sin embargo, una de las principales barreras para una mejor atención médica para gran parte de la población de los países en desarrollo, es la falta de acceso incluso a servicios de salud básicos (Brooks, Hatfield, Brom, & Houton, 2021). A nivel mundial, a pesar de los esfuerzos de los Gobiernos, a través del Ministerio de Salud y Bienestar Social, para mejorar la calidad de la atención mediante diferentes enfoques, como el Marco de Mejora de la Calidad de la Salud, la prestación de servicios de salud sigue estando limitada por una serie de factores en términos de infraestructura deficiente, falta de disponibilidad de medicamentos y/o equipos médicos y recursos humanos limitados para la salud (Galván & Mañez, 2023).

### **Importancia de la evaluación de la satisfacción del paciente**

Es muy necesario mejorar la calidad de la atención al paciente en los hospitales. Escuchar a sus pacientes es el componente más crítico para establecer una relación a largo plazo con sus pacientes. A partir de los comentarios del paciente, se puede medir el nivel de satisfacción del paciente y, en consecuencia, ofrecer una idea del nivel de éxito del proveedor de atención médica. La comunidad de atención médica ha estado evaluando a los pacientes. Los avances en el entorno médico y el aumento de la competencia han promovido que las organizaciones de atención médica reconozcan a los pacientes como clientes valiosos. En los últimos años, los sistemas de salud cambiaron la forma de pensar y brindar atención, el paciente se ha convertido en el centro del proceso general de atención y brindar servicios centrados en el paciente se ha convertido en un foco importante (Alzahrani, 2021).

La satisfacción del paciente es una medida muy importante y es un medio principal para medir la eficacia de la prestación de atención sanitaria. El entorno competitivo ha obligado a las organizaciones sanitarias a centrarse en la satisfacción del paciente como forma de mantener la cuota de mercado y mantenerse a la vanguardia del mercado. Si no eres consciente de tus fortalezas y debilidades no podrás competir de manera efectiva. Hay varios estudios que han demostrado que las puntuaciones más altas de satisfacción del paciente a nivel hospitalario se asociaron con tasas más bajas de mortalidad de pacientes hospitalizados y se correlacionaron negativamente con las tasas de reingreso a los 30 días de un hospital. Los datos recopilados a través de estudios de satisfacción del paciente indican el nivel de la atención

brindada por el personal y los médicos y puede servir como herramienta en la toma de decisiones y la evaluación del desempeño. Las encuestas de satisfacción del paciente pueden ser herramientas para el aprendizaje. También sirven como un medio para responsabilizar a los médicos y otro personal. Se puede pedir a los médicos y al resto del personal que demuestren que tienen niveles aceptables de satisfacción del paciente, lo que puede utilizarse como indicador de desempeño. Los datos de satisfacción del paciente también se pueden utilizar para documentar la calidad de la atención médica ante organismos de acreditación a nivel nacional e internacional (Fuseini, Bayi, Alhassan, & Atomlana, 2022).

Los proveedores de atención médica generalmente quieren que sus pacientes estén satisfechos al atender sus problemas de atención médica. La satisfacción de los pacientes es un ingrediente esencial para medir la calidad de la atención médica, ya que brinda información sobre el progreso de los trabajadores hacia el deseo de los pacientes. Es un factor importante en las expectativas de los pacientes (Bentum, Ma, Wang, & Atuahene, 2020).

En los últimos años, los pacientes han comenzado a exigir su derecho a recibir un mejor servicio como resultado de su mayor conocimiento y comprensión del tipo de atención y opciones de tratamiento que pueden recibir. Se observó que la satisfacción del paciente se ve afectada por la actitud de los trabajadores de la salud hacia los pacientes, la capacidad de ofrecer atención inmediata, el tiempo de espera, la capacidad de enviar información y la tolerancia de los médicos para explicarle claramente al paciente lo que estaba mal antes de darle un mensaje detallado sobre el problema. sus drogas y el medio ambiente (Fuseini, Bayi, Alhassan, & Atomlana, 2022).

Aikens et al., (2021) afirmaron que el alcance de un servicio anhelado en comparación con las expectativas de las personas se conoce como satisfacción. La medida en que los pacientes alcancen en mayor medida las expectativas cumplidas cuando visitan la clínica hará que obedezcan al personal del hospital, reduciendo así las quejas de los pacientes, una alta rentabilidad, un mayor retorno de los pacientes y más derivaciones.

Aigbavboa y Thwala (2019) observaron que la satisfacción del paciente es un juicio, sentimiento o respuesta que los pacientes recibieron, siempre que se alcance un nivel placentero de satisfacción. Por el contrario, la satisfacción o insatisfacción del paciente no es

una emoción o sentimiento sino la evaluación de una emoción. Zarei et al., (2019) afirmaron que el cobro por los servicios, la calidad del procedimiento y la excelencia de la comunicación tuvieron el mayor efecto en la felicidad general de los pacientes.

Hay tantos factores que afectan la satisfacción e insatisfacción de los pacientes en las instalaciones hospitalarias. Estos factores incluyen acceso, personal de salud, financiamiento, eliminación de desechos y política gubernamental. Otros son el procedimiento de admisión, los servicios de diagnóstico, los servicios técnicos, la comunicación y la forma interpersonal de los médicos, la accesibilidad y la conveniencia. Lekidou et al., (2019) opinaron que los pacientes deciden sobre la calidad de la organización sanitaria en lo que respecta a la compasión, la coherencia, la respuesta, la información y la atención que reciben.

El principal instrumento diseñado para calificar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios es la escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al., (2019) que produjo avances significativos en el conocimiento y medición de la calidad asumida del servicio. Fue diseñado además por Zacharias et al., (2019) y Yen et al., (2019).

Inicialmente, el modelo SERVQUAL no pretendía solo calificar la satisfacción con los servicios de salud, sino que varios estudios lo utilizaron para interpretar el nivel de atención de los servicios de salud en las instalaciones. tanto en países occidentales como orientales. SERVQUAL tiene cinco (5) áreas principales de medición, como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021).

La tangibilidad es la evidencia física del servicio, por ejemplo, la apariencia de las herramientas, el equipo y las instalaciones físicas utilizadas para brindar el servicio. Estos tienen un efecto psicológico en el proceso de recuperación del individuo y, por lo tanto, deben mantenerse limpios. en todo momento. La confiabilidad es la capacidad de realizar el servicio prometido con precisión. La capacidad de respuesta es la disposición y disposición de los empleados para ayudar a los clientes brindándoles servicios rápidos y oportunos. La seguridad es el conocimiento de los empleados y su capacidad para tener confianza y confianza hacia los clientes. Los hospitales deben brindar a los pacientes un diagnóstico adecuado en primera instancia.<sup>35</sup> La empatía es la atención atenta, individualizada y personalizada que los

trabajadores de la salud brindan a los pacientes debido a los dolores que atraviesan (Yen, Wang, & Horng, 2019).

El uso del SERVQUAL como instrumento para conseguir la satisfacción del paciente es transversal al original en la organización de centros de servicios como oficinas, comercios y hospitales. Según Offei et al., (2019) el modelo SERVQUAL no sólo se ocupa de la visión de los consumidores, pero también apoyo al guiar a los empleados para que examinen los lapsos de servicio entre lo que se espera y lo que se puede obtener.

En la mayoría de los países, los trabajos de investigación sobre la satisfacción de los pacientes con los hospitales se realizan con mayor frecuencia y los comentarios obtenidos se ponen a disposición del público junto con otros indicadores de la calidad de la atención sanitaria. Los hospitales de los países desarrollados son conscientes de las consecuencias de brindar la aprobación del paciente como una variable táctica y un determinante vital de la viabilidad y el éxito a largo plazo (Galván & Mañez, 2023).

### **Tangibilidad**

La tangibilidad se centra en instalaciones de infraestructura como laboratorios, equipos, condiciones higiénicas de los baños, ambientes hospitalarios saludables, condiciones de salud, asientos adecuados para los visitantes, limpieza de los baños, limpieza de la habitación del paciente, instalaciones de investigación del hospital, instalaciones de farmacia, infraestructura tangible general, etc. (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021)

### **Fiabilidad**

Confiabilidad es la capacidad de ejecutar los servicios prometidos de manera consistente y precisa, es decir, cuando se promete algo, se hace y se presta el servicio en el tiempo prometido (Faiza, Longbao, Abid, & Muhammad, 2019).

### **Sensibilidad**

El grado de disposición para ayudar a los pacientes y brindar un servicio rápido por parte del personal del hospital es capacidad de respuesta (Abidova, Da Silva, & Moreira, 2020).

## **Garantía**

La garantía se refiere al conocimiento, las habilidades y la experiencia de los trabajadores de la salud involucrados en la prestación de servicios y la capacidad de generar confianza entre sus pacientes (Pérez, Maciá, & González, 2019).

## **Empatía**

La empatía se trata de la atención individual y el cuidado brindado a los clientes por parte del proveedor de servicios y su recurso humano (Yen, Wang, & Horng, 2019).

## **Calidad de los servicios de atención de los pacientes**

La calidad de la atención sanitaria se define como el grado de desempeño en relación con un estándar definido de intervenciones que se sabe que son seguras y tienen la capacidad de mejorar la salud dentro de los recursos disponibles (Abidova, Da Silva, & Moreira, 2020).

La creciente competencia en todos los campos hoy en día también afecta a la industria de la salud. La ventaja competitiva más importante de los proveedores de servicios de salud es brindar servicios de salud de calidad. La necesidad de una mayor calidad de los servicios de salud se ha identificado a través de información relacionada con la salud y avances en la tecnología, cambios en las expectativas y opiniones sobre la atención de salud, un aumento en la participación de los individuos en su atención médica y un aumento de los costos y la competitividad en el sector de la salud (Ramos & Macías, 2022).

Centrarse en la calidad de la atención de enfermería es vital porque las enfermeras están en primera línea con los pacientes y son predominantes en el campo de la atención de salud (OMS, 2020). Las enfermeras constituyen alrededor del 50% del personal sanitario a nivel mundial. Estas, constituyen casi el 42% de los proveedores de atención médica. Por lo tanto, los hospitales y otros centros de atención de salud se esfuerzan por brindar atención de enfermería de alta calidad porque contribuye a la eficacia del sistema y brinda información

a los legisladores y formuladores de políticas (Brooks, Hatfield, Brom, & Houton, 2021). Además de este proceso, comprender la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería puede ayudar a las enfermeras y a los directores de hospitales a comprender mejor los factores de satisfacción e insatisfacción de los pacientes que podrían afectar la calidad general de la atención de enfermería (Lotfi, Zamanzadeh, Valizadeh, & Khajehgoodari, 2019).

El acceso a una atención de salud de calidad es un derecho humano esencial y se considera un factor importante en el bienestar de los pacientes (Fuseini, Bayi, Alhassan, & Atomlana, 2022). Brindar atención médica y de enfermería que cumpla con los estándares de calidad es crucial para brindar a los pacientes una atención de alta calidad (Karaca & Durna, 2019). La calidad de la atención de se puede medir evaluando el nivel de satisfacción de los pacientes y la satisfacción del paciente se puede aumentar mediante una atención adecuada (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021).

Manimay (2019) propuso que brindar una sólida capacitación a los proveedores de servicios (incluido todo el personal del hospital, médico o no médico) sobre habilidades interpersonales y comunicación realista estimula la satisfacción del paciente. En los hospitales, la mejora de la calidad del servicio es obligatoria para conseguir un perfil de confianza para los pacientes. Zeithaml (2019) indicó que en el momento en que la prestación de servicios aceptaba la evaluación de los servicios, esto afectaba la actitud y las expectativas de los pacientes, lo que, a su vez, fortaleció su relación con los proveedores. Como resultado, el procedimiento de prestación de servicios ha tenido un gran impacto en la gestión de todos los servicios y organizaciones involucrados que deberían preocuparse especialmente por brindar atención médica detallada. Además, es importante centrarse en apoyar la mejor calidad de servicio al público para su satisfacción.

La práctica y el sistema de la medicina han evolucionado a lo largo de los siglos. Hay ciertos avances significativos que se han producido en los sistemas de salud en los últimos tiempos. Los principales entre ellos son:

- El establecimiento de hospitales corporativos equipados con las últimas instalaciones
- la llegada de terceros pagadores (compañías de seguros, gobiernos, empresas, etc.); aumentar la conciencia entre los pacientes.

- Disponibilidad de información a través de Internet y mayores expectativas de atención al paciente, y finalmente.
- Los crecientes litigios por resultados insatisfactorios.
- Todos estos factores han dado como resultado un perfil desafiante para la industria del cuidado de la salud, que se aleja del concepto tradicional de una profesión noble y se acerca a una industria de servicios.

### **Evaluación de la calidad de la atención médica**

En un importante informe publicado en 2001 (“Crossing the Quality Chasm”, el Instituto de Medicina (IOM) estableció seis objetivos para un sistema de atención de salud de calidad y seguridad del paciente: (a) seguro; (b) equitativo; (c) basado en evidencia; (d) oportuno; (e) eficiente; y (f) centrado en el paciente. Los últimos tres factores influyen directamente en la satisfacción del paciente (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021).

### **Paciente como consumidor**

La palabra "consumidor" se deriva de la palabra latina "consumere" que literalmente significa aquel que adquiere bienes o servicios. De manera similar, la palabra cliente también se define como “una persona que compra bienes o servicios (Fuseini, Bayi, Alhassan, & Atomlana, 2022). Hoy el paciente se ve a sí mismo como un comprador de servicios de salud. Una vez que se acepta este concepto, es necesario reconocer que cada paciente tiene ciertos derechos, lo que pone especial énfasis en la prestación de atención médica de calidad (Muhondwa, Leshabari, Mwangu, & Mbembeti, 2019).

Esto explica por qué muchos hospitales, especialmente los del sector empresarial, han comenzado a funcionar como una industria de servicios. La industria hospitalaria ha comenzado a emplear profesionales de recursos humanos y graduados en administración. Los terceros pagadores también han reconocido que la satisfacción del paciente es una herramienta importante para el éxito de su organización y monitorean periódicamente los niveles de satisfacción de los pacientes entre sus clientes (Aigbavboa & Thwala, 2019).

En diversos países, las bonificaciones para médicos están vinculadas a la evaluación del paciente de la interacción personal de su médico con ellos. Estos actores han reconocido que una mayor satisfacción del paciente genera beneficios para la industria de la

salud de varias maneras, que han sido respaldadas por diferentes estudios (Yen, Wang, & Horng, 2019):

- La satisfacción del paciente conduce a la lealtad del cliente (paciente).
- Mejora de la retención de pacientes: según los Programas de Investigación de Asistente Técnico, si satisfacemos a un cliente, la información llega a otros cuatro. Si alejamos a un cliente, se extiende a 10, o incluso más si el problema es grave. Entonces, si molestamos a un cliente, tendremos que satisfacer a otros tres pacientes para mantenernos igualados. Cambiar el número de referencia.
- Son menos vulnerables a las guerras de precios. Existe evidencia suficiente para demostrar que las organizaciones con una alta lealtad de los clientes pueden exigir un precio más alto sin perder sus ganancias o participación de mercado. De hecho, en un estudio realizado en Voluntary Hospitals of America, casi el 70% de los pacientes estaban dispuestos a pagar más dinero si tuvieran que consultar a un médico de calidad de su elección.
- Rentabilidad constante: se estima que, la pérdida de un paciente debido a la insatisfacción puede resultar en la pérdida de más de \$200 000 en ingresos durante la vida útil de la práctica.
- Una mayor moral del personal con una menor rotación del personal también conduce a una mayor productividad.
- Reducción del riesgo de demandas por negligencia médica: se ha informado de una correlación inversa entre las tasas de satisfacción del paciente y las demandas por negligencia médica.
- Cuestiones de acreditación: ahora se acepta universalmente que varias agencias de acreditación, como la Organización Internacional de Normalización (ISO), la Junta Nacional de Acreditación de Hospitales (NABH), la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención Médica (JCAHO), etc., se centran en cuestiones de servicio de calidad.
- Mayor satisfacción personal y profesional: los pacientes que mejoran con nuestra atención definitivamente nos hacen más felices. Cuanto más feliz sea el médico, más felices serán los pacientes.

## **Excelencia del servicio**

La excelencia del servicio gira en torno a tres factores: médico, paciente y organización.

### **Doctor**

Sin duda, el médico tiene la doble responsabilidad de brindar la mejor atención médica al paciente y liderar el equipo o la organización para lograr el objetivo de satisfacer al paciente. A continuación, se enumeran algunas “reglas internas” para manejar al paciente a fin de lograr un paciente satisfactorio y que no se queje (Aiken, Sloane, Ball, & Bruyneel, 2021):

- Rompe el hielo: haz contacto visual, sonríe, llama a las personas por su nombre, expresa con palabras de preocupación.
- Muestre cortesía: los gestos amables y las palabras amables hacen que el paciente se sienta muy cómodo.
- Escuchar y comprender: animar a los pacientes a contar su problema. Invita y responde sus preguntas.
- Informar y explicar: promueve el cumplimiento. La gente está menos ansiosa cuando sabe lo que está pasando.
- Ver a la persona en su totalidad: ver más allá de la enfermedad a la persona en su totalidad.
- Comparta la responsabilidad: los riesgos y la incertidumbre son hechos cotidianos en la práctica médica. Reconocer los riesgos genera confianza.
- Presta toda la atención: esto reduce al máximo las distracciones e interrupciones.
- Confidencialidad y privacidad seguras: observe lo que dice, dónde dice y a quién le dice.
- Preservar la dignidad: tratar al paciente con respeto. Respeta la modestia.
- Recuerde a la familia del paciente: las familias se sienten protectoras, ansiosas, asustadas e inseguras. Extiéndete, tranquiliza e informa.

- Responda rápidamente: acuda a las citas, devuelva las llamadas y solicite disculpas por los retrasos.

### **Paciente**

El hecho de que a un paciente le guste el médico tiene mucho que ver con que el paciente mejore. Las expectativas de un paciente sobre un buen servicio dependen de la edad, el sexo, la naturaleza de la enfermedad, la hora del día, su actitud hacia el problema y las circunstancias (Aigbavboa & Thwala, 2019).

En general, los pacientes esperan que sus médicos respeten los horarios, se comporten cordialmente y se comuniquen en su idioma. Esperan atención, preocupación y cortesía además de un buen trabajo profesional.

## **ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL**

### **Introducción**

La mejora de los servicios de salud tiene su inicio en el año 2008, basándose en el Modelo Integral de Salud (MAIS), que es el conjunto de estrategias, normas, procedimientos, herramientas y recursos que, al complementarse, sirven para organizar el Sistema Nacional de Salud para responder a las necesidades de salud de las personas, las familias, y la comunidad, permitiendo la integralidad en los niveles de atención en la en la red de salud. El MAIS se orienta a la construcción, cuidado y recuperación de la salud en todas sus dimensiones: biológicas, mentales, espirituales, psicológicas y sociales. Y pone en el centro de su accionar la garantía del derecho a la salud y desde este enfoque organiza las modalidades y contenidos de la prestación de servicios integrales, la articulación intersectorial y la participación ciudadana (Carpio Lorena et al., 2018).

El grado de bienestar de los Pacientes frente a la calidad de la atención se caracterizada por una adecuada comunicación, trato cordial y amable, respeto a sus derechos, su ideología, creencias, religión, espacio en el que se brinda la atención y la integralidad del cuidado. Se deben incluyen dimensiones institucionales, biológicas, ambientales, emocionales y espirituales. Partiendo de ello, se creyó conveniente realizar un análisis a la calidad de los

servicios de salud que brinda este servicio, con el fin de conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios.

La satisfacción del usuario es el pilar fundamental, este es el objeto del presente estudio que tiene como propósito determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, en el servicio de Cirugía General.

En el servicio de cirugía las intervenciones quirúrgicas que se realizan con más frecuencia son: colecistectomía, hernioplastias, apendicectomías, cirugía de emergencia, mediante cirugía abierta y laparoscópica.

La atención médica de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, es de segundo nivel, corresponde a los establecimientos que prestan servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización tanto privada como prestadora de servicios, anexa a la red nacional integral de salud de Ecuador. Tomando en cuenta la gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución se ha visto la necesidad de determinar en qué medida este departamento está satisfaciendo las necesidades de sus usuarios. A partir de lo planteado anteriormente, se desea dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Existe una adecuada calidad de atención, la cual sea reflejada en la satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de cirugía general de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, en el período de enero-marzo del 2023?

**Misión:** Somos una Clínica de segundo nivel de complejidad dispuestos, a brindar atención oportuna y digna cuidando la salud y el bienestar de pacientes las 24 horas del día ofreciendo atención íntegra con médicos calificados y garantizando la pronta recuperación.

**Visión:** Conseguir el reconocimiento por brindar servicios de salud con eficiencia y efectividad en la capital del País, dentro de un ambiente óptimo y seguro para pacientes, familiares y todos quienes conforman la Clínica Colonial, respaldados en la gestión administrativa y selección de colaboradores por talento humano capacitados diariamente.

La Clínica Colonial de la Ciudad de Quito fue inaugurada en el año 2007 y se caracteriza por brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios de la Ciudad de Quito

en la Provincia de Pichincha y en general, cuenta con gran equipo médico e insumos de alta tecnología para resolver las dolencias de muchas especialidades.

La misión y visión de la clínica de especialidades colonial va acorde con lo establecido en los protocolos del ministerio de salud pública del Ecuador.

Es una institución de salud de segundo nivel que pertenece a la red pública integral de salud del Ecuador, que incluye servicios de especialidad y subespecialidad Clínico y Quirúrgicos, tales como, emergencia, hospitalización, quirófanos centrales, unidad de cuidados intensivos de adultos, laboratorio de análisis clínico y de imagen, además cuenta con servicios de subespecialidad como cardiología e intervencionismo cardiaco, neurocirugía e intervencionismo neurovascular, gastroenterología con endoscopia digestiva alta y baja, así como también intervencionismo biliopancreático.

### **Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial**

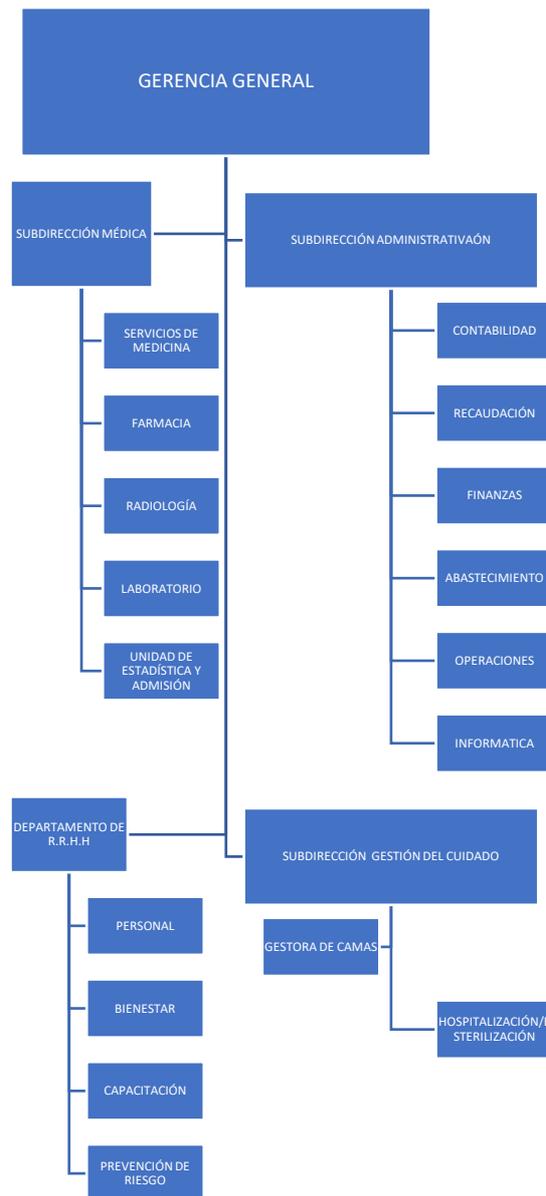
La gerencia se encuentra bajo la dirección de la Doctora Nancy Encalada, quien tiene la responsabilidad de que las actividades de la clínica se desarrollen en cumplimiento a los esquemas de calidad y eficiencia y en con concordancia con los reglamentos internos y normativos vigentes de la máxima autoridad que en este caso sería del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

La Gerencia en conjunto con el departamento de Talento Humano desarrolla y ejecuta acciones para el bienestar de todo el recurso humano que trabaja en la institución, desde la selección de candidatos, evaluaciones de salud ocupacional a cada uno de sus trabajadores, protección a empleados con discapacidad y en condiciones de embarazo y lactancia.

### **Estructura Administrativa, Financiera y Operativa**

La estructura administrativa de la clínica colonial, consta de un amplio departamento en donde se realizan las diferentes gestiones para las mejoras en general y principalmente en cuanto a la atención de pacientes, flujo de ingresos de pacientes, insumos médicos y área de docencia.

Se puede mencionar que la estructura administrativa de la Clínica Colonial es de la siguiente manera:



### Oferta y Demanda de Servicios

La clínica Colonial es una Institución de salud que ofrece servicios de atención médica y quirúrgica de manera privada y también es prestadora de servicios de salud mediante el convenio con la red nacional de salud, direccionado por el ministerio de salud pública, en donde están inmersos el IESS, ISSPOL, ISSFA, para poder solventar las necesidades de los usuarios de muchas patologías que por muchas razones no pueden ser solventadas en los hospitales en donde recibieron la atención inicial, ya sea por saturación de su capacidad, por falta de profesionales o por falta de insumos médicos, además ser una unidad de salud que ofrece soporte de atención a los habitantes de la provincia de pichincha en general

## Análisis Geoespacial y Geopolítico

La Clínica Colonial está ubicada en Ecuador, provincia de Pichincha, en la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, en el centro Histórico de esta Ciudad de Quito, en las calles Montúfar N3-35 y sucre

Contacto

Teléfono (+593 2) 257-2070 / 0993700858

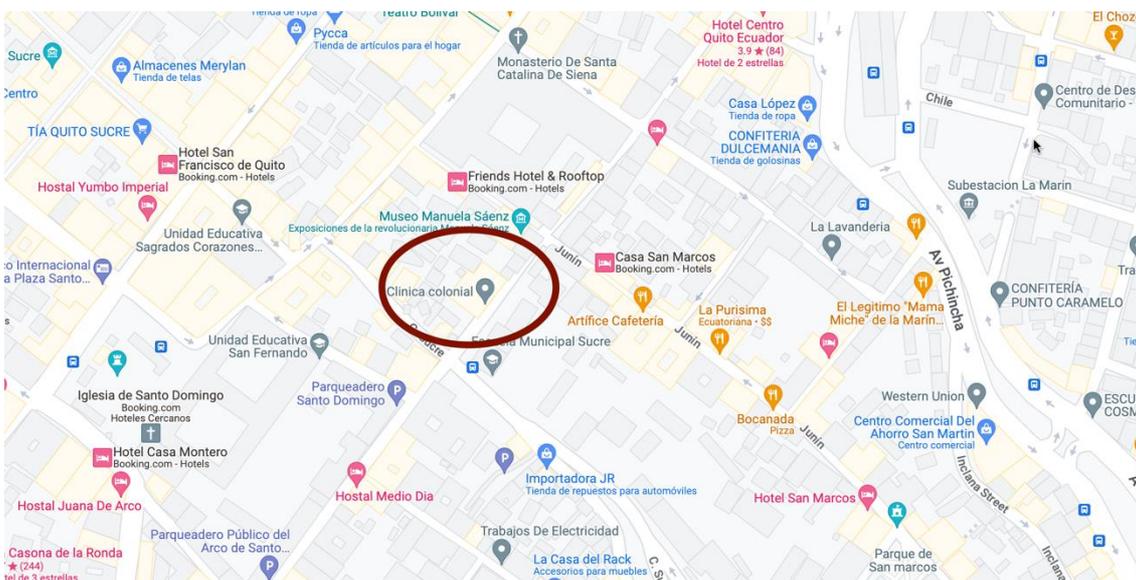
**Email**

[clinica\\_colonial@yahoo.com.mx](mailto:clinica_colonial@yahoo.com.mx)

Dirección electrónica:

[clinicacolonial.com.ec](http://clinicacolonial.com.ec)

<https://www.facebook.com/p/Clinica-Colonial-100070532933140/>



**Responsabilidad social:** “Hemos realizado una labor comunitaria inmersos en el Sistema Nacional de Salud, durante casi 20 años en los que hemos conseguido realizar cirugías de alta complejidad.

### **Oferta se Servicios**

- Unidad de atención.
  - Servicio de emergencia en las 24 horas.
  - consulta Externa General y de Especialidad.
  - Unidad de cuidados intensivos.
  - Unidad de Quirófanos.
  - Hospitalización.
  - Unidad de endoscopia.
- Servicio de diagnóstico
  - Rayos X.
  - Angiografía
  - Ecografía.
  - Tomografía axial computarizada simple y contrastada.
- Soporte terapéutico
  - Ambulancia.
  - Psicología terapia física y rehabilitación.

### **Descripción del problema**

La calidad del servicio en salud que es percibida por el paciente actualmente gana más importancia ya que ofrece un panorama real de las oportunidades de mejoras en la atención de salud. Se parte de un enfoque del compromiso de la dirección para asegurar la implicación del personal y su decisión de fomentar un cambio en la cultura de la presentación del servicio de salud. (Pilco Paredes Jhalmar David & Fernández Ronquill Mario Alfredo, 2020)

El mejoramiento de la calidad y acceso a los servicios de salud debería ser una estrategia de las políticas de nuestro país, ya que constituyen un eje estratégico para el desarrollo de una sociedad basadas en el buen vivir.

La insatisfacción con los servicios de salud es una problemática persistente que afecta a la población en general en diversas partes del mundo.

Existe una variación significativa en la calidad de la atención médica brindada por diferentes proveedores y establecimientos de salud. Los pacientes a menudo experimentan diferencias en la precisión de los diagnósticos, la efectividad de los tratamientos y la atención proporcionada por el personal de salud. Esta falta de consistencia en la calidad de los servicios de salud genera frustración y descontento, que sumado a que los pacientes a menudo enfrentan largos tiempos de espera para recibir atención médica, tanto para consultas programadas como para servicios de emergencia. Las demoras pueden deberse a una falta de recursos, escasez de personal médico o una mala gestión del flujo de pacientes. Los largos períodos de espera socavan la confianza de los pacientes en el sistema de salud y generan insatisfacción.

La falta de acceso equitativo a los servicios de salud es una preocupación importante. Algunas personas enfrentan barreras geográficas, económicas o culturales que dificultan su acceso a la atención médica adecuada. Esta inequidad en el acceso a los servicios de salud crea sentimientos de insatisfacción y perpetúa las desigualdades en la salud de la población.

La comunicación entre los proveedores de salud y los pacientes a menudo es deficiente. Los médicos pueden utilizar un lenguaje técnico incomprensible para los pacientes, lo que dificulta la comprensión de su condición y tratamiento. Además, la falta de tiempo y la falta de empatía en la comunicación pueden hacer que los pacientes se sientan desatendidos y poco valorados. Muchos sistemas de salud están orientados principalmente hacia la atención y el tratamiento de enfermedades, descuidando la promoción y prevención de la salud. Esto puede llevar a una falta de enfoque en la medicina preventiva, lo que resulta en un mayor número de enfermedades prevenibles y un enfoque reactiva en lugar de proactiva. Esta falta de atención en la prevención genera insatisfacción entre los pacientes, que desearían un mayor énfasis en mantener su salud en lugar de simplemente tratar enfermedades.

Los altos costos de los servicios de salud, los medicamentos y los seguros médicos pueden dificultar el acceso a la atención médica. Muchas personas se enfrentan a una carga financiera significativa para obtener la atención necesaria, lo que lleva a la insatisfacción y la preocupación por la asequibilidad de los servicios de salud.

La insatisfacción con los servicios de salud es una problemática multifacética que requiere una atención cuidadosa.

### **Justificación**

En el Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene dentro de sus objetivos, garantizar la calidad, así como la eficiencia y efectividad de los procesos inherentes a la prestación de los servicios de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). (Fariño-Cortez et al., s/f)

La calidad de atención en salud está estrechamente relacionada con la satisfacción de los pacientes. Un estudio puede identificar áreas de mejora en la atención médica, lo que permite implementar cambios para brindar un servicio más satisfactorio. Esto contribuye a fortalecer la relación médico-paciente y a garantizar una experiencia positiva en el sistema de salud, así mismo nos puede ayudar a identificar prácticas ineficientes o inadecuadas que pueden estar desperdiciando recursos, ya sea en términos de tiempo, dinero o personal. Al identificar y corregir estas deficiencias, se puede optimizar la utilización de los recursos y lograr una atención más efectiva y rentable.

La calidad de atención en salud está estrechamente relacionada con la seguridad del paciente. Debemos identificar áreas de riesgo y vulnerabilidad en el sistema de atención médica, que nos permita implementar medidas preventivas para evitar errores médicos y eventos adversos. Esto contribuye a reducir los costos asociados con la atención de complicaciones evitables y, lo más importante, a proteger la salud y el bienestar de los pacientes.

La evaluación calidad de atención en salud puede servir como punto de partida para establecer un ciclo de mejora continua en los servicios de salud, al identificar áreas de debilidad, en donde se pueden implementar intervenciones y estrategias de mejora específicas. Esto impulsa una cultura de mejora continua, donde los proveedores de atención médica están comprometidos con la calidad y la excelencia en el servicio.

Se requiere de mecanismos que generen conocimientos científicos que ayuden a comprender mejor los factores que influyen en la calidad de la atención médica. Estos estudios pueden proporcionar datos y evidencia que respalden la toma de decisiones basada en la

evidencia, tanto a nivel clínico como administrativo. Además, los resultados de estos estudios pueden ser compartidos con la comunidad científica y servir de base para futuras investigaciones.

Para el servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial, atender a sus pacientes con eficiencia y eficacia es una de sus metas principales. En este sentido realizar un análisis a la calidad de la atención de los servicios de salud en este servicio se justifica porque mediante esta investigación se podrá conocer las percepciones que tienen los usuarios de los servicios, detectando fallas que nos harán rectificar. De ahí que se puede concluir que conocer sobre la calidad del servicio que brinde una institución de salud es prioritaria. El mejoramiento de los procesos es fundamental para cualquier organización del sector público o privado, ya que permite a las instituciones y empresas mantenerse en el sistema brindando productos y servicios de calidad y calidez.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar el grado de satisfacción de los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, en el periodo de enero-marzo del 2023.

### **Objetivos específicos**

- Establecer el grado de satisfacción de los pacientes, con respecto al tiempo de espera hasta recibir la atención durante su ingreso a la clínica.
- Determinar el grado de satisfacción relacionado al trato recibido por el personal de salud de la Clínica Colonial.
- Analizar los comentarios de los pacientes en caso de que haya poca satisfacción de los servicios recibidos.

## Alternativas de solución

### Matriz de evaluación de alternativas de solución.

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS					
MATRIZ Y EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Demora en la recepción e ingreso de los pacientes	Falta de personal capacitado	Insatisfacción de los usuarios	Atención temprana, ágil y oportuna	Contratación de nuevo recurso humano y capacitación del actual	Gerencia Unidad Talento Humano
Colapso en áreas de hospitalización	Saturación de camas en hospitalización	Insatisfacción de los usuarios	Ingreso rápido de los pacientes a las áreas de hospitalización	Implementar más camas o restringir la recepción de nuevos pacientes	Gerencia y Dirección Médica
Poca comunicación del personal de salud con el paciente	Escasa cultura de comunicación	Insatisfacción de los pacientes	Comunicar a detalle cada uno de los procedimientos a seguirán en la atención del paciente	Capacitación del personal de salud con respecto a atención del paciente	Gerencia Dirección médica
Alimentación inadecuada	Mala coordinación del departamento de nutrición en el reparto de comida y calidad de la misma	Rechazo a la alimentación por parte de los pacientes	Mejorar la distribución y la calidad de la alimentación	Capacitar al personal de nutrición sobre el manejo y preparación de alimentos para hospitalización	Gerencia Dirección Médica Unidad Talento Humano

## CAPÍTULO II

### JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA A UTILIZAR

En el Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene dentro de sus objetivos, garantizar la calidad, así como la eficiencia y efectividad de los procesos inherentes a la prestación de los servicios de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). (Fariño-Cortez et al., s/f)

La calidad de atención en salud está estrechamente relacionada con la satisfacción de los pacientes. Un estudio que este enfocado a medir la satisfacción de los servicios prestados, puede identificar áreas de mejora en la atención médica, lo que permite implementar cambios para brindar un servicio más satisfactorio. Esto contribuye a fortalecer la relación médico-paciente y a garantizar una experiencia positiva en el sistema de salud, así

mismo nos puede ayudar a identificar prácticas ineficientes o inadecuadas que pueden estar desperdiciando recursos, ya sea en términos de tiempo, dinero o personal. Al identificar y corregir estas deficiencias, se puede optimizar la utilización de los recursos y lograr una atención más efectiva y rentable.

La calidad de atención en salud está estrechamente relacionada con la seguridad del paciente. Debemos identificar áreas de riesgo y vulnerabilidad en el sistema de atención médica, que nos permita implementar medidas preventivas para evitar errores médicos y eventos adversos. Esto contribuye a reducir los costos asociados con la atención de complicaciones evitables y, lo más importante, a proteger la salud y el bienestar de los pacientes.

La evaluación calidad de atención en salud puede servir como punto de partida para establecer un ciclo de mejora continua en los servicios de salud, al identificar áreas de debilidad, en donde se pueden implementar intervenciones y estrategias de mejora específicas. Esto impulsa una cultura de mejora continua, donde los proveedores de atención médica están comprometidos con la calidad y la excelencia en el servicio.

Se requiere de mecanismos que generen conocimientos científicos que ayuden a comprender mejor los factores que influyen en la calidad de la atención médica. Estos estudios pueden proporcionar datos y evidencia que respalden la toma de decisiones basada en la evidencia, tanto a nivel clínico como administrativo. Además, los resultados de estos estudios pueden ser compartidos con la comunidad científica y servir de base para futuras investigaciones.

Para el servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial, atender a sus pacientes con eficiencia y eficacia es una de sus metas principales. En este sentido realizar un análisis a la calidad de la atención de los servicios de salud en este servicio se justifica porque mediante esta investigación se podrá conocer las percepciones que tienen los usuarios de los servicios, detectando fallas que nos harán rectificar. De ahí que se puede concluir que conocer sobre la calidad del servicio que brinde una institución de salud es prioritaria. El mejoramiento de los procesos es fundamental para cualquier organización del sector público o privado, ya que

permite a las instituciones y empresas mantenerse en el sistema brindando productos y servicios de calidad y calidez.

## **Metodología**

### **Diseño de investigación**

Se trata de un estudio descriptivo transversal mediante encuesta.

**Es descriptivo** debido a que se pretende saber el nivel de satisfacción sobre los servicios de salud que presta la Clínica Colonial de la ciudad de Quito, específicamente en el servicio de Cirugía General.

**Es transversal** dado que se realizará un corte en un periodo de tiempo determinado.

### **Población de estudio**

Serán aquellos usuarios que ingresan al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial durante el periodo de enero – marzo del 2023, en quienes se aplica una encuesta al momento de su alta médica.

### **Criterios de inclusión**

- Usuarios externos que hayan cumplido su mayoría de edad, es decir mayores de 18 años, que sepan leer y escribir, que ingresan al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial durante el periodo de enero – marzo del 2023.
- Acompañante del usuario en caso de algún tipo de discapacidad que no le permita el llenado de la encuesta.

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios externos sin acompañante y que posean discapacidad

### **Muestra**

Se incluyen a todos los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial durante el periodo de enero – marzo del 2023. Para definir la muestra se toma en cuenta el número de ingresos por mes durante los tres meses de estudio, mediante los datos estadísticos del archivo del departamento de admisión y estadística, con lo que se

determinó que hay un promedio de 25 pacientes por mes en el servicio de Cirugía General, para un total de 73.

### **Técnica e instrumento**

Para la recolección de información se recurrirá a un instrumento, que es la encuesta que pertenece al MSP, misma que es encabezada como Anexo 4: Encuesta de satisfacción de atención al paciente. Dicha encuesta está enfocada a medir el nivel de satisfacción mediante un cuestionario, que se aplicara a los pacientes internados en el servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial durante el periodo de enero – marzo del 2023.

La organización de la encuesta que se aplicará está dividida en 4 partes. La primera parte está compuesta por la recolección de datos generales, con 4 preguntas en total, la segunda parte está relacionada a la institución desde la que fue referido el paciente, desde la red de salud del MSP, la tercera parte está compuesta por variables de satisfacción respecto a la atención recibida, y por último en la cuarta parte una variable global de satisfacción.

### **Tipo de escala de las variables de satisfacción**

La escala de Likert que se usó consistió en una escala ordinal continua de 4 valores en donde 1 correspondía a muy bueno, 2 a bueno, 3 a regular y 4 a mala (DispatchTrack, 2023).

### **Operativización de variables**

**Tabla 1 Variables de investigación**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NATURALEZA</b>	<b>ESCALA</b>	
Edad	Años cumplidos de usuario ingresado	Cuantitativa	Numérica	Edad
Sexo	Genero del usuario que ingresa a la clínica	Cuantitativa	Ordinal	Femenino Masculino
Satisfacción del trato recibido por el personal de salud	Grado de satisfacción por la atención recibida	Cuantitativa	Numérica	Muy bueno Bueno Regular Mala
Información recibida	Satisfacción sobre la información sobre los procedimientos a realizar	Cuantitativa	Ordinal	Si No
Confort y calidad de servicios generales	Satisfacción sobre los servicios generales que presta la clínica	Cuantitativa	Numérica	Muy bueno Bueno Regular Mala

Satisfacción general de la atención recibida	Grado de satisfacción por la atención recibida	Cuantitativa	Numérica	Muy bueno Bueno Regular Mala
--	--	--------------	----------	---------------------------------------

### **Aplicación de la encuesta**

Se aplicó la encuesta de satisfacción a los pacientes que ingresaron al servicio de Cirugía General de la clínica Colonial durante los meses de enero a marzo del 2023, cabe recalcar que esta encuesta se aplica de manera protocolaria a todos los pacientes de todos los servicios que ingresan a la clínica, previo a su alta médica.

### **Procesamiento de datos**

Se procedió a reunir todas las historias clínicas físicas, en las cuales reposa cada una de las encuestas, recopilando dichos datos en una hoja de Excel para luego proceder al análisis.

### **Gerencial de la Dirección**

El servicio de cirugía general de la Clínica Colonial se encuentra al servicio de los usuarios de lunes a domingo las 24 horas, receptando pacientes de la red de salud, así como también pacientes particulares, se registra un ingreso de aproximadamente 25 pacientes por mes solo en este servicio.

### **Gestión estratégica de marketing**

En el ámbito del marketing consideramos que es un apartado muy importante, dado que nos permite diseñar una estrategia para captar más pacientes y así mismo mediante la resolución de los casos que son derivados por la red de salud, se da un punto de confianza a que existan cada vez mayor número de derivaciones a esta casa de salud.

### **Gestión administrativa y de recursos humanos**

La Clínica Colonial de la Ciudad de Quito en el servicio de cirugía general cuenta con 2 cirujanos generales, los cuales se organizan para cubrir la atención del servicio las 24 horas de los 365 días del año. Así mismo y por medio de la gestión de recursos humanos se cuenta con un médico residente por piso las 24 horas para la recepción de estos pacientes.

## **Gestión financiera**

La gestión financiera va de la mano con la gestión de talento humano y la gestión administrativa, que va encaminada por un lado a la contabilización de los gastos para cada uno de los pacientes que son recibidos en esta casa de salud.

La garantía de una atención de calidad es una meta continua, sostenida por la motivación del personal seleccionado, capacitado y ético para desarrollar todas las funciones en beneficio del paciente.

Los estándares de calidad en salud son requisitos que deben cumplir un establecimiento sanitario para otorgar una atención adecuada y de calidad en la oferta de nuestro servicio.

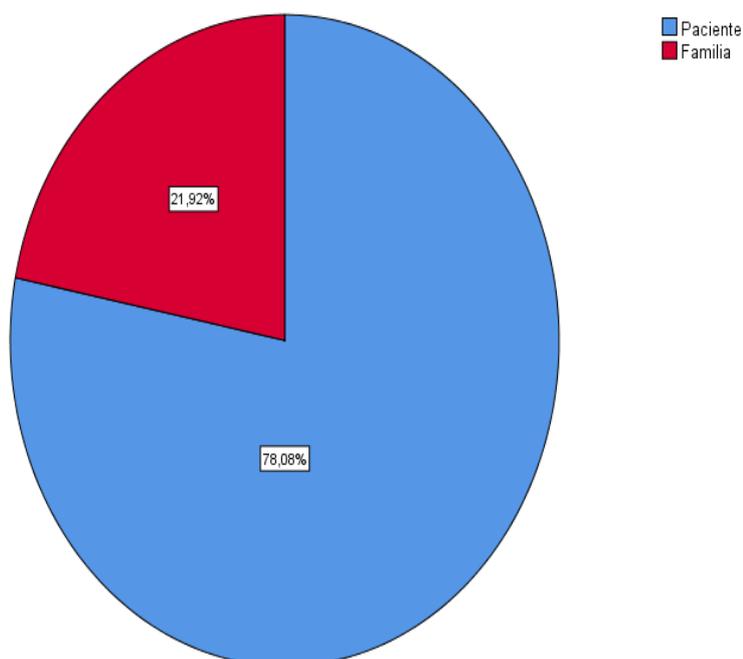
## Resultados

**Tabla 2 Responde el paciente o la familia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Paciente	57	78,1	78,1	78,1
	Familia	16	21,9	21,9	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 1 Responde el paciente o la familia**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

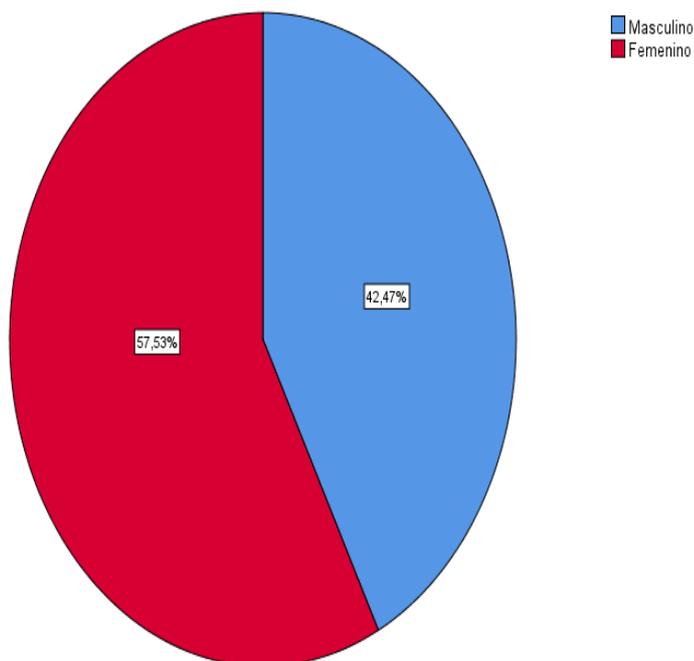
En la encuesta aplicada a los participantes para analizar el grado de satisfacción de los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, el 78,1% de los encuestados eran pacientes y el 21,9% eran familiares.

**Tabla 3 Sexo del participante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	31	42,5	42,5	42,5
	Femenino	42	57,5	57,5	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 2 Sexo del participante**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

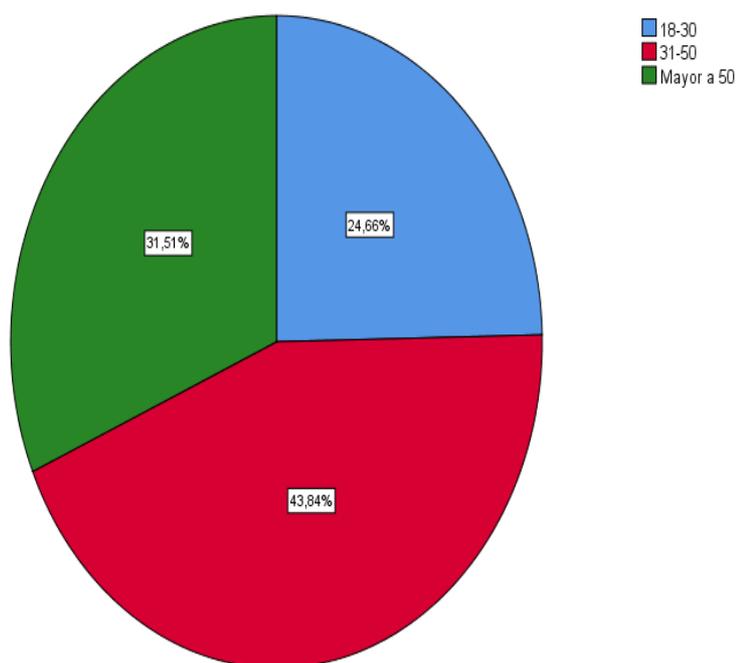
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes para analizar el grado de satisfacción de los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, se encontró que el 57,5% eran del sexo femenino y el 42,5% eran del género masculino.

**Tabla 4 Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	18-30	18	24,7	24,7	24,7
	31-50	32	43,8	43,8	68,5
	Mayor a 50	23	31,5	31,5	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 3 Edad**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

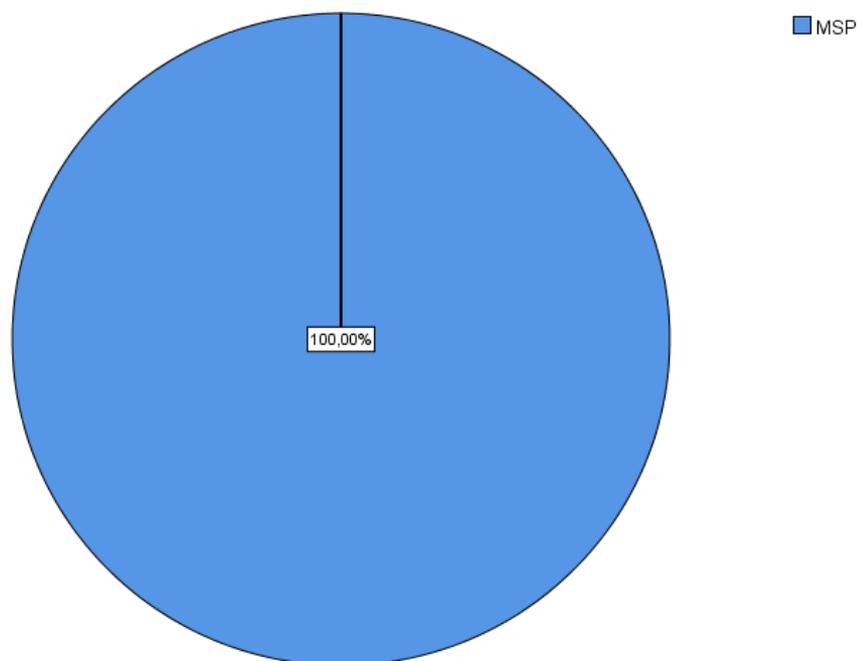
En la encuesta aplicada a los participantes sobre la edad se encontró que el 43,8% estaban en el grupo entre 31 a 50 años, el 31,5% pertenecían al grupo mayores de 50 años y el 24,7% estaban entre 18 a 30 años, observando que el mayor porcentaje se hallaban entre 31 a 50 años.

**Tabla 5 Institución a la que corresponde**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MSP	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 4 Institución a la que corresponde**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

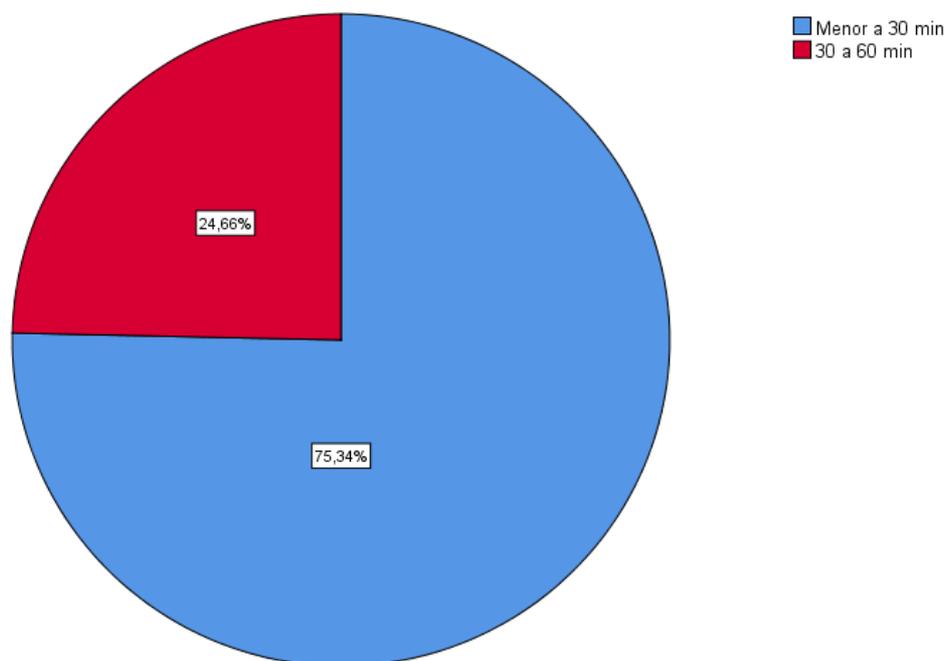
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre la institución a la que corresponde, se encontró que el 100% eran del MSP.

**Tabla 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta que le asignaran cama**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Menor a 30 min	55	75,3	75,3	75,3
	30 a 60 min	18	24,7	24,7	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 5 Tiempo que estuvo que esperar hasta que le asignaran cama**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

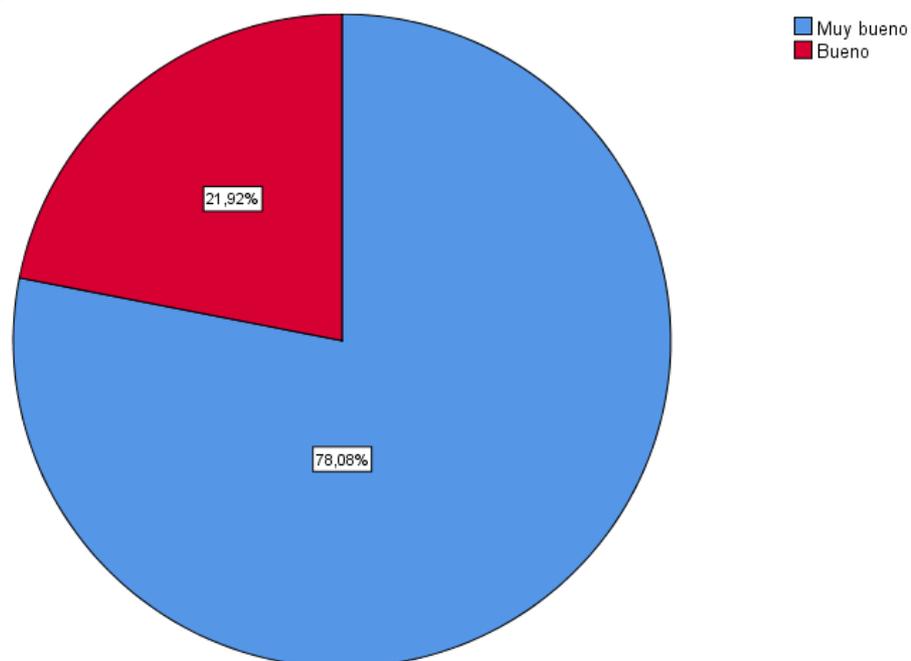
En la encuesta aplicada a los participantes sobre el tiempo que tuvo que esperar hasta que le asignaran cama, se encontró que el 75,3% estuvieron menos de 30 minutos y el 24,7% estuvieron entre 30 a 60 minutos de espera para ocupar una cama.

**Tabla 7 Calificación del tratamiento del médico tratante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Muy bueno	57	78,1	78,1	78,1
	Bueno	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 6 Calificación del tratamiento del médico tratante**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

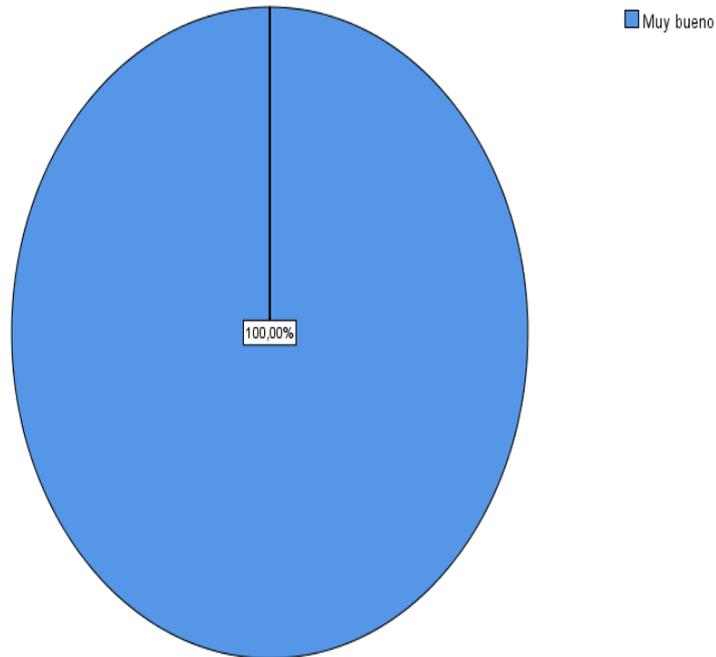
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre la calificación del tratamiento del médico tratante, el 78,1% manifestaron que el tratamiento fue muy bueno y el 21,9% expresaron que bueno.

**Tabla 8 Calificación del tratamiento del médico residente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 7 Calificación del tratamiento del médico residente**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

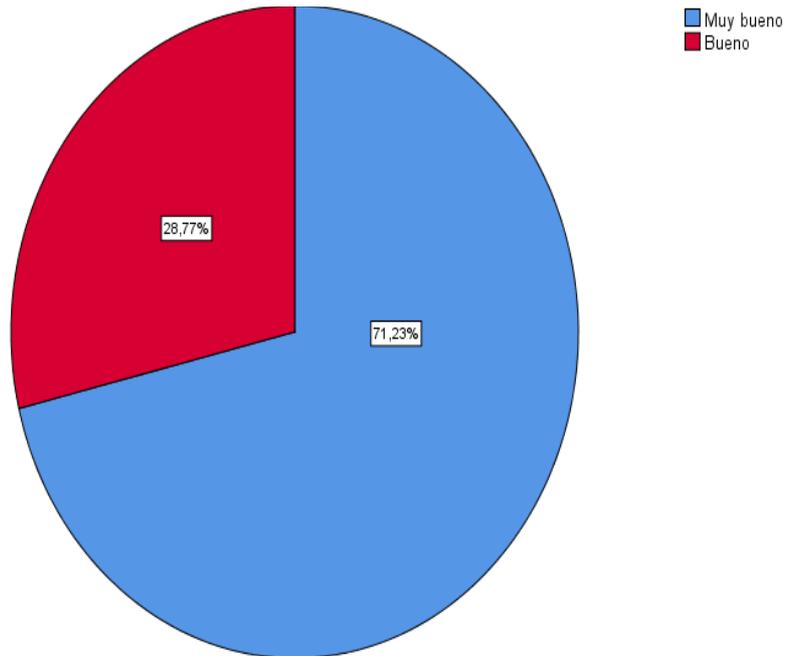
En la encuesta aplicada a los participantes sobre la calificación del tratamiento del médico residente, el 100% expresaron que el tratamiento fue muy bueno.

**Tabla 9 Calificación del tratamiento de la enfermera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	52	71,2	71,2	71,2
	Bueno	21	28,8	28,8	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 8 Calificación del tratamiento de la enfermera**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

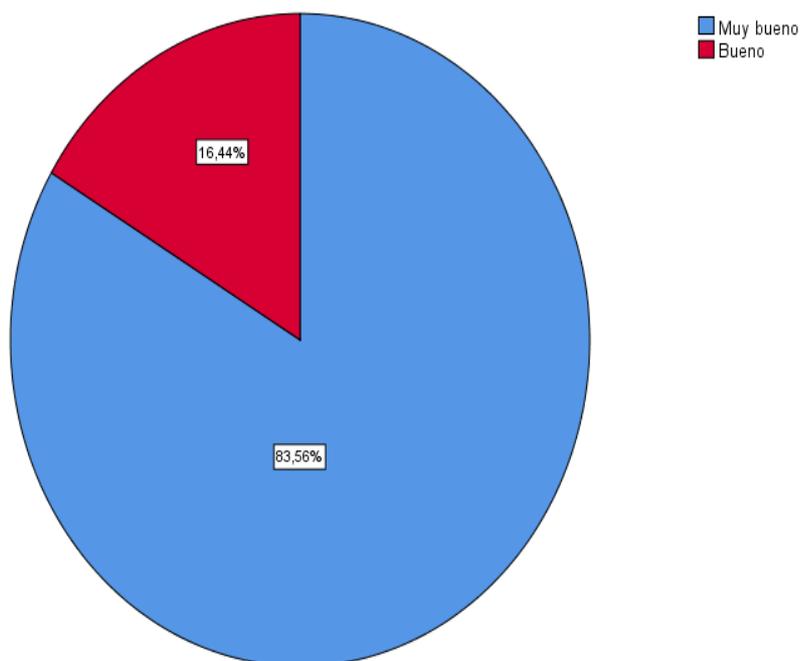
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre la calificación del tratamiento de la enfermera, el 71,2% dijeron que el tratamiento fue muy bueno y el 28,8% manifestaron que fue bueno.

**Tabla 10 Calificación del tratamiento de los administrativos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	61	83,6	83,6	83,6
	Bueno	12	16,4	16,4	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 9 Calificación del tratamiento de los administrativos**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

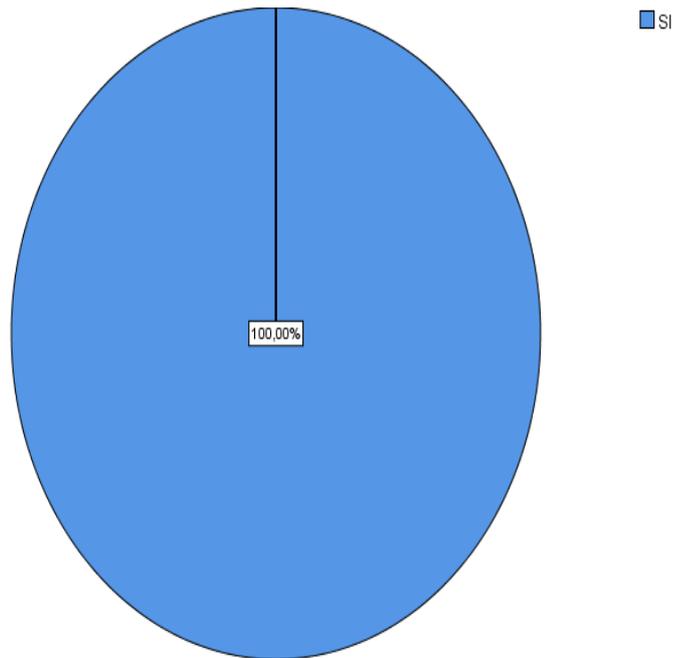
En la encuesta aplicada a los participantes sobre la calificación del tratamiento de los administrativos, el 83,6% plantearon que el tratamiento fue muy bueno y el 16,4% manifestaron que bueno.

**Tabla 11 Le comunicaron sobre sus deberes y derechos como pacientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 10 Le comunicaron sobre sus deberes y derechos como pacientes**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

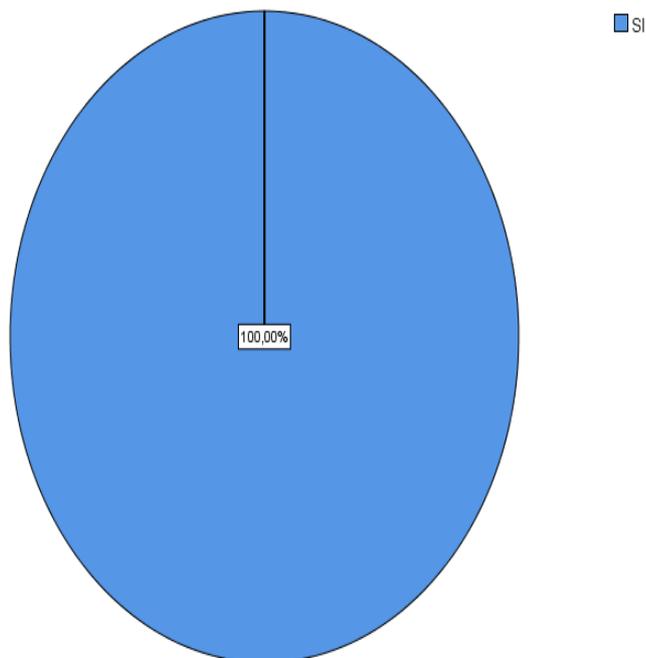
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre sí le comunicaron sobre sus deberes y derechos como pacientes, el 100% manifestaron que sí le proporcionaron toda la información necesaria.

**Tabla 12 Conoce el nombre de su médico tratante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0
o					

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 11 Conoce el nombre de su médico tratante**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

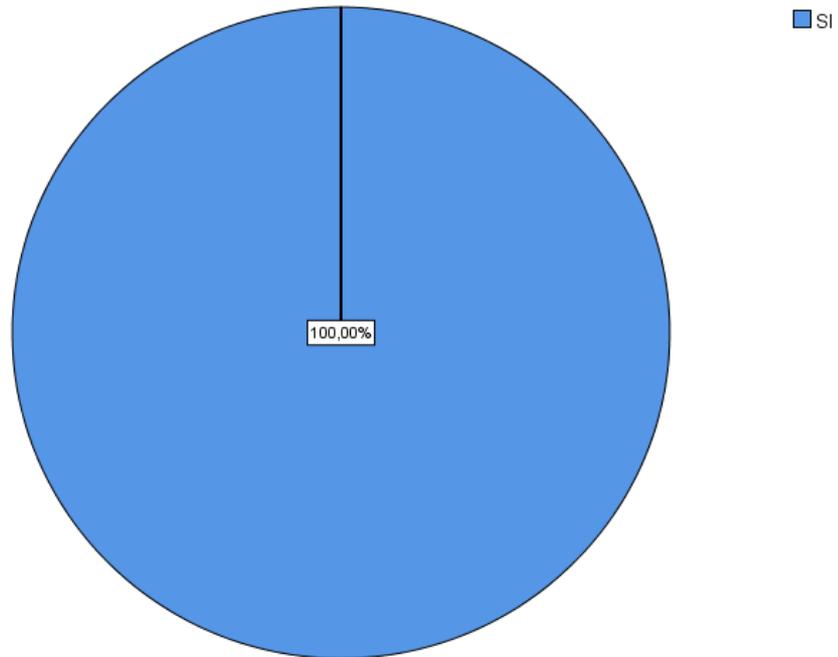
En la encuesta aplicada a los participantes sobre el 100% expresaron que conocían el nombre del médico que los estaba atendiendo.

**Tabla 13 Le dieron información clara sobre procedimientos que le realizarían**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0
o					

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 12 Le dieron información clara sobre procedimientos que le realizarían**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

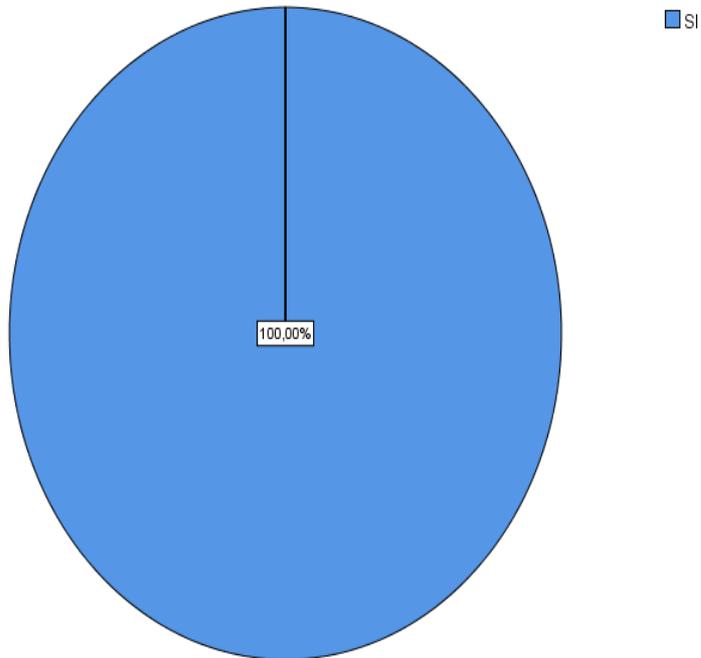
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre sí le dieron información clara sobre procedimientos que le realizarían, el 100% expresaron que sí.

**Tabla 14 Dio su consentimiento para la realización de los procedimientos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 13 Dio su consentimiento para la realización de los procedimientos**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

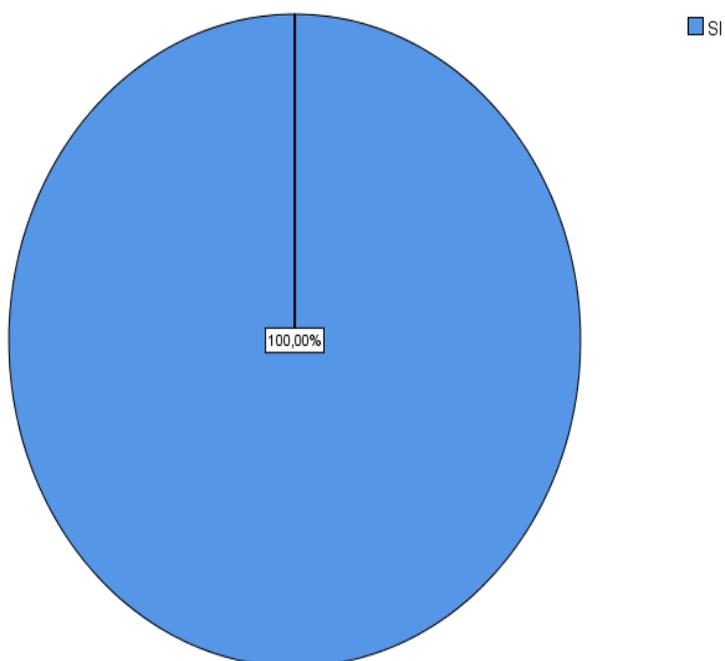
En la encuesta aplicada a los participantes sobre sí dio su consentimiento para la realización de los procedimientos, el 100% expresaron que sí dieron su consentimiento.

**Tabla 15 Las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 14 Las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

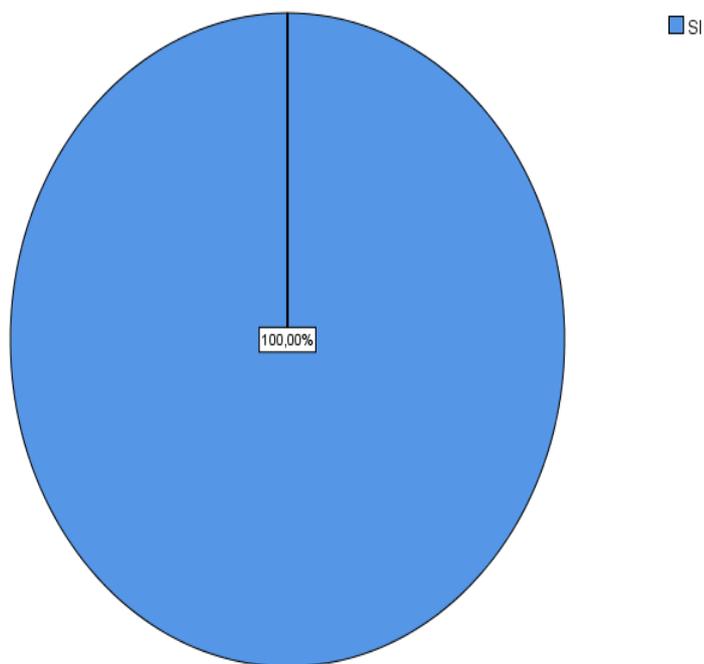
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre sí las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes, el 100% expresaron que sí.

**Tabla 16 Cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 15 Cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

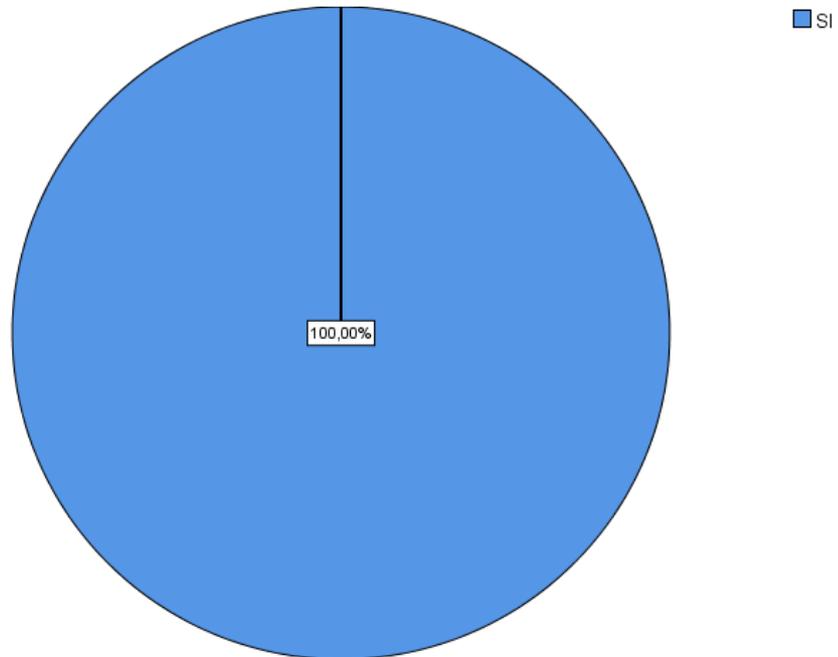
En la encuesta aplicada a los participantes sobre si cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna, el 100% manifestaron que sí.

**Tabla 17 Le informaron los cuidados a seguir en casa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 16 Le informaron los cuidados a seguir en casa**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

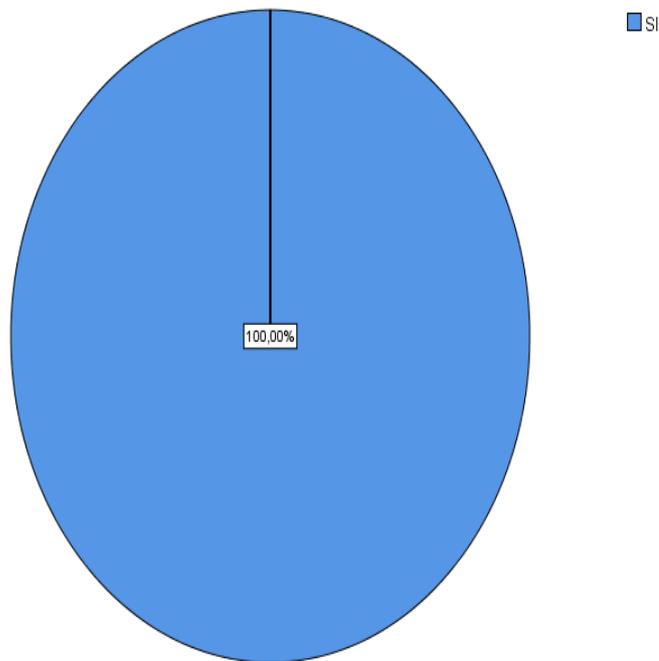
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre si le informaron los cuidados a seguir en casa, el 100% expresaron que sí.

**Tabla 18 Le informaron cuando y donde debe regresar a control**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 17 Le informaron cuando y donde debe regresar a control**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

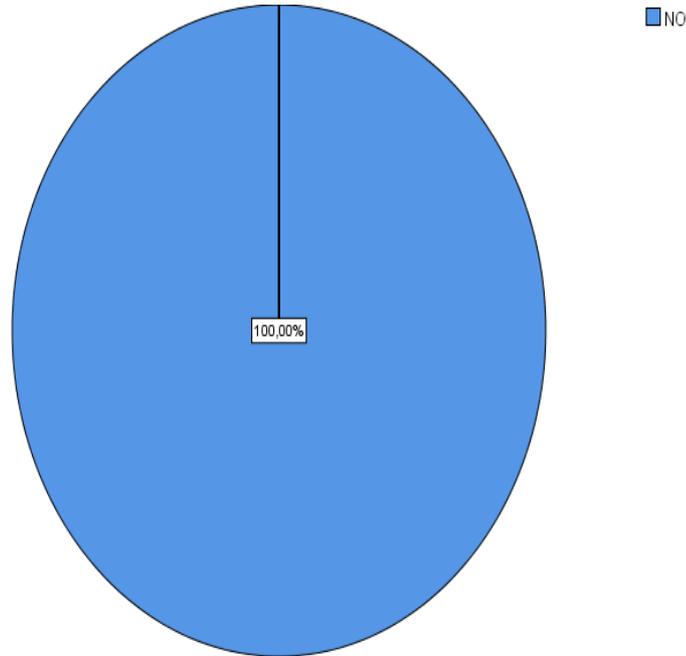
En la encuesta aplicada a los participantes sobre sí le informaron cuando y donde debe regresar a control, el 100% dijeron que sí recibieron toda la información necesaria.

**Tabla 19 Le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 18 Le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

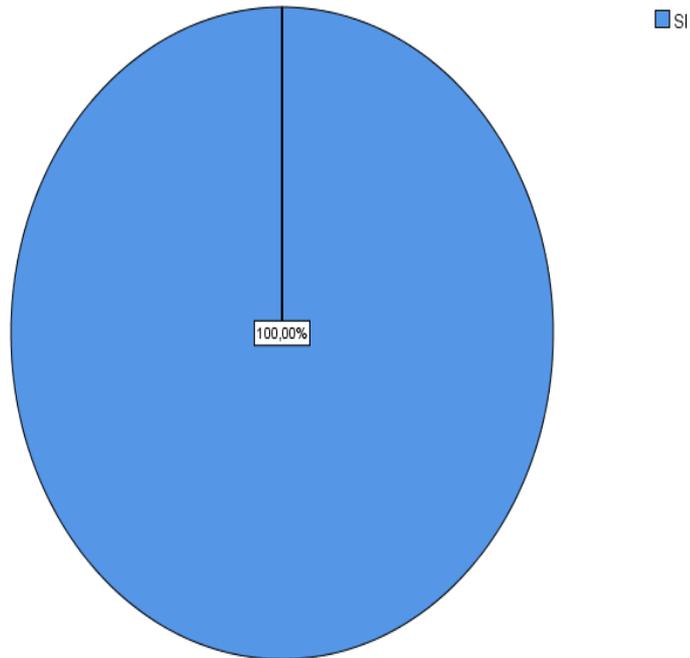
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre si le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado, el 100% expresaron que no le pidieron ningún pago por los servicios brindados.

**Tabla 20 Recomendaría esta casa de salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 19 Recomendaría esta casa de salud**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

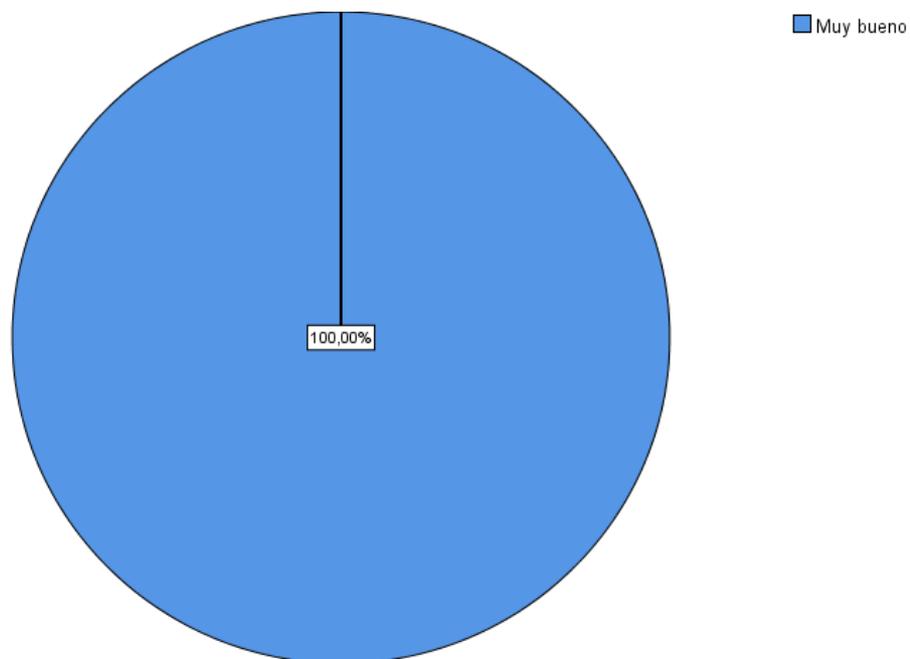
En la encuesta aplicada a los participantes sobre sí recomendaría esta casa de salud, el 100% manifestaron que sí la recomendarían.

**Tabla 21 Cómo califica la alimentación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 20 Cómo califica la alimentación**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

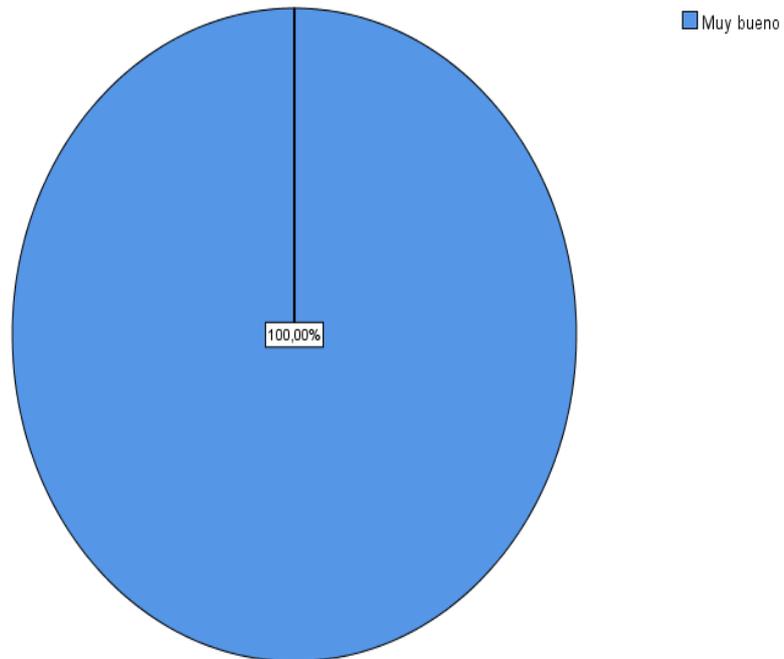
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre cómo calificaría la alimentación, el 100% respondieron que muy bueno.

**Tabla 22 Cómo califica la limpieza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 21 Cómo califica la limpieza**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

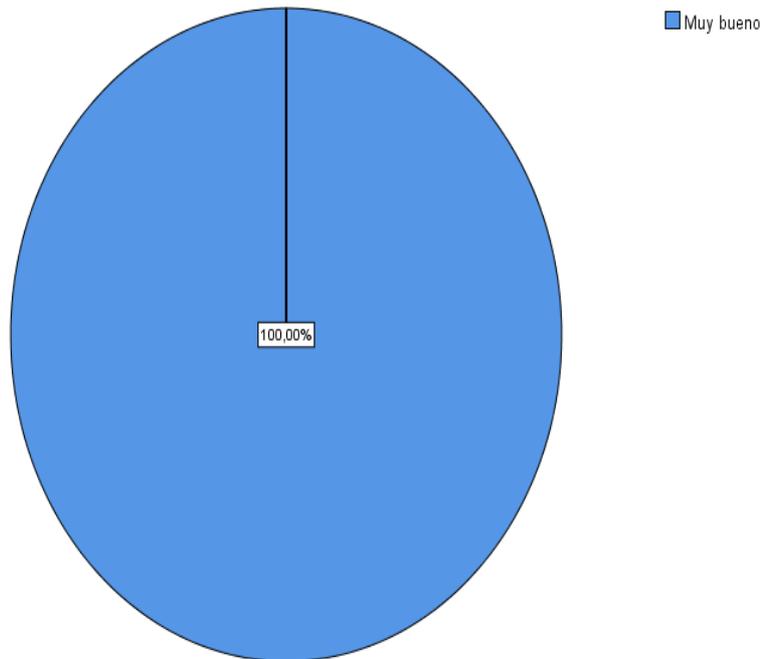
En la encuesta aplicada a los participantes sobre cómo califica la limpieza, el 100% expresaron que muy buena.

**Tabla 23 Cómo califica la iluminación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 22 Cómo califica la iluminación**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

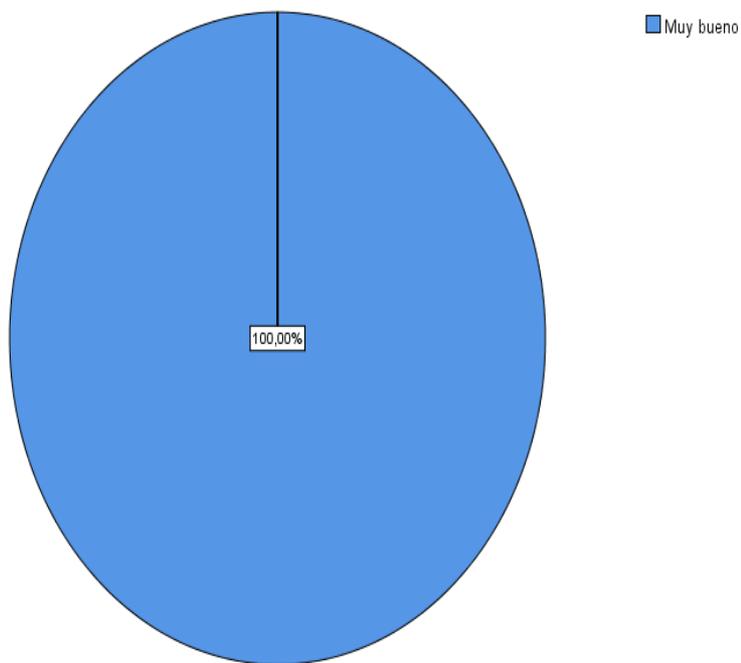
En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre cómo califica la iluminación, el 100% manifestaron que muy buena.

**Tabla 24 Cómo califica la señalización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 23 Cómo califica la señalización**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

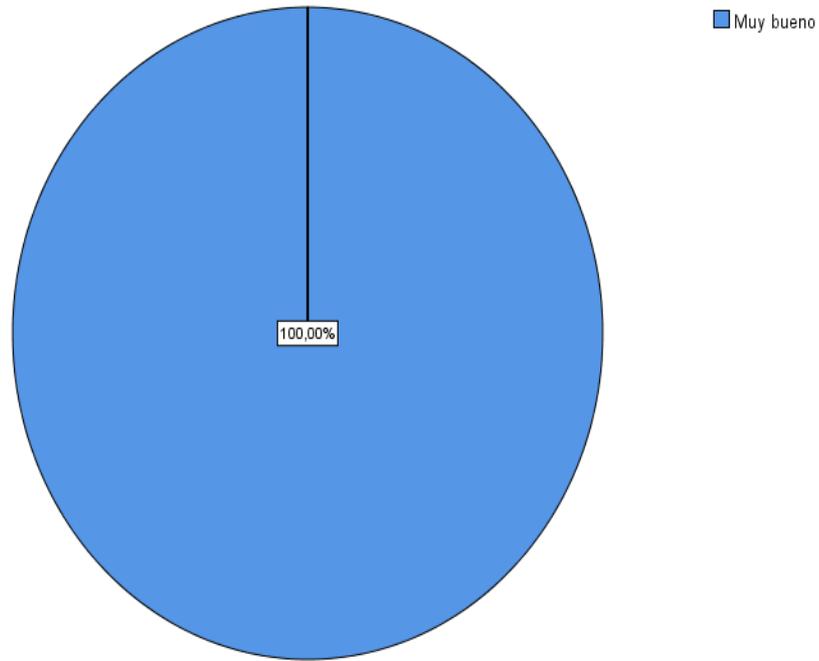
En la encuesta aplicada a los participantes sobre cómo calificaría la señalización, el 100% la calificaron muy buena.

**Tabla 25 Calificación general de la atención recibida**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	73	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor



**Gráfico No. 24 Calificación general de la atención recibida**

Fuente: Encuesta de satisfacción

Elaborado por: Autor

En los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre la calificación general recibida, el 100% expresaron que muy buena.

## Prueba de Chi cuadrado

<b>Tabla cruzada Trato recibido por el personal de salud y Atención general recibida</b>					
Recuento					
Atención general recibida			Trato recibido por el personal de salud		Total
			Muy bueno	Bueno	
Muy bueno	Contesta	Paciente	52	5	57
		Familia	9	7	16
	Total		61	12	73
Total	Contesta	Paciente	52	5	57
		Familia	9	7	16
	Total		61	12	73

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>						
Atención general recibida		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Muy bueno	Chi-cuadrado de Pearson	11,128 <sup>a</sup>	1	,001		
	Corrección de continuidad <sup>b</sup>	8,727	1	,003		
	Razón de verosimilitud	9,429	1	,002		
	Prueba exacta de Fisher				,003	,003
	Asociación lineal por lineal	10,975	1	,001		
	N de casos válidos	73				
Total	Chi-cuadrado de Pearson	11,128 <sup>a</sup>	1	,001		
	Corrección de continuidad <sup>b</sup>	8,727	1	,003		
	Razón de verosimilitud	9,429	1	,002		
	Prueba exacta de Fisher				,003	,003
	Asociación lineal por lineal	10,975	1	,001		
	N de casos válidos	73				
a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,63.						
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2						

Al realizar la prueba de Chi cuadrado para comprobar si había asociación entre el trato recibido por el personal de salud y Atención general recibida, se encontró un valor de la significación asintótica menor que 0,05, comprobando que existe relación entre la atención recibida por el personal de salud y la atención general recibida.

## Discusión

La satisfacción del paciente ha adquirido una gran importancia en los últimos años y las nuevas tendencias en gestión sanitaria han colocado al paciente en el centro de la asistencia sanitaria, actualmente el objetivo más relevante de la gestión de la calidad de salud es la satisfacción de las necesidades de los pacientes. La calidad en la prestación de servicios de salud, es un indicador trazador de una institución de salud ya que con este se garantiza la viabilidad de atención y el panorama de mitigación de factores, que coloquen en riesgo el contexto de vida de los usuarios y sus núcleos familiares. Así mismo, la satisfacción del usuario frente al servicio prestado, la atención, la empatía, el respeto y el trato humanizado, será garante de crecimiento institucional y de empoderamiento del servicio en la región (Almeida et al., s/f).

A partir de los datos obtenidos de la presente investigación en donde se aplicó la encuesta a 73 pacientes ingresados durante los meses de enero – marzo al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial, en lo que se refiere a la satisfacción general en los resultados de la encuesta aplicada a los participantes sobre la calificación general recibida, el 100% expresaron muy buena, contrastado con el estudio de (González Sánchez Cesar Ramiro, s/f), en donde el 45,4% se manifestó como una atención muy buena o satisfactoria.

El 78,1% de la información fue recopilada directamente de los pacientes y el 21,% de los familiares, evidenciando algún grado de dificultad de los pacientes para su respuesta. Este dato lo podemos relacionar con un estudio realizado por (Galván Vanegas & Mañez Ortiz, 2023), en donde se menciona que la satisfacción percibida no solo dependerá del criterio del paciente que recibe la atención en el ámbito sanitario, sino que va más allá de solo lo relacionado a la recuperación del paciente por lo que obtuvieron un gran número de encuestas que fueron contestadas por parte de los familiares quienes en la mayoría de los casos son los que pueden brindar una opinión externa sobre el servicio brindado.

En cuanto a la calidad del trato del personal de salud de la Clínica podemos evidenciar que sobre la calificación por parte del médico tratante, fue que el 78,1% manifestaron que el tratamiento fue muy bueno y el 21,9% expresaron que bueno; respecto a la calificación del trato del médico residente, el 100% expresaron que el tratamiento fue muy bueno; el trato por parte de enfermería, el 71,2% dijeron que el trato fue muy bueno y el 28,8%

manifestaron que fue bueno. En lo que se refiere al trato de los administrativos, el 83,6% plantearon que el tratamiento fue muy bueno y el 16,4% manifestaron que bueno.

En cuanto a los factores que se pudo identificar que influyen de forma negativa sobre la satisfacción de los usuarios y que en mayor porcentaje afectan el nivel de satisfacción fueron la información por parte de médicos y el tiempo de espera. Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Galván Vanegas & Mañez Ortiz, 2023), realizado en Guayaquil, en un estudio que relacionó factores con la satisfacción de pacientes en un servicio oncológico, en donde se identificó que los principales factores que se correlacionaban con la satisfacción fueron la información dada por los médicos de los tratamientos, diagnósticos y los tiempos de espera.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

#### **Propuesta de solución: formulación plan de gestión gerencial**

**Tema: Plan de gestión para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que son ingresados en el servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial.**

#### **Justificación**

Para formular un plan de gestión gerencial para mejorar la satisfacción en la atención de salud, es importante considerar varios aspectos claves, empezando por un análisis de la situación actual.

En la gestión de salud pública están involucrados tanto las instituciones del sistema nacional de salud pública, IESS y algunas instituciones de gobierno tales como ISSPOL, ISSFA, que, en conjunto con toda la directiva de cada uno, tienen la responsabilidad para decidir acciones que beneficien a mejorar las condiciones de atención y satisfacción de los usuarios.

La mejora de cada uno de los procesos de atención y satisfacción del usuario que asiste e ingresa al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial, representa un aspecto relevante, debido a que se pretende generar un servicio de atención oportuno, considerándolo como parte fundamental de la atención y satisfacción.

Por lo expuesto anteriormente, creemos que es esencial diseñar un plan de gestión para mejorar los procesos de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la Clínica Colonial, de modo que diseñaremos un plan de gestión de calidad de atención ofrecida al usuario, considerando estrategias para mejorar la atención y satisfacción, motivando al personal para un adecuado desempeño.

Así mismo, con esta propuesta se busca mejorar los servicios de salud a través de procesos de atención adecuando a los usuarios que asisten a la Clínica Colonial, específicamente al servicio de Cirugía General, dando paso al cumplimiento con lo propósitos de la institución.

### **Análisis FODA**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia del personal</li> <li>- Personal de salud con títulos de especialidad y subespecialidad</li> <li>- Centro de referencia de la Red Nacional de Salud</li> <li>- Cuenta con recursos económicos propios</li> <li>- Instalaciones adecuadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de compromiso del personal de salud</li> <li>- Falta de comunicación entre el personal de salud</li> <li>- Pobre comunicación entre el médico y el paciente</li> <li>- Poco interés por la investigación</li> </ul>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formar parte de la Red Pública Integral de Salud</li> <li>- Aumento del número de pacientes por especialidades</li> <li>- Apoyo del MSP para programas de capacitación</li> <li>- Guías de manejo establecidas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otras instituciones de salud</li> <li>- Cambios acelerados de tecnologías</li> <li>- Personal poco estable en su puesto de trabajo</li> </ul>

Tomaremos en cuenta los siguientes aspectos para la elaboración de un plan de gestión.

## **Cadena de valor de la organización**

El concepto de cadena de valor, enunciado por Michael Porter, fue uno de los más revolucionarios para las ciencias económicas y administrativas en la década de los ochenta. Este concepto se ha aplicado no solo en la producción, sino también en los servicios, en particular en los de salud, en la búsqueda por hacer eficiente múltiples procesos sanitarios. (López I Carlos J. & Aguayo Joza Melissa, s/f)

En la gestión estratégica, para el análisis del sistema de creación de valor, es imprescindible establecer la cadena de valor que se establece dentro de los procesos del objeto que se piensa costear. En 1985, el profesor Michael E. Porter de la Escuela de Negocios de Harvard, introdujo el concepto de análisis de la cadena de valor en su libro Ventaja competitiva. Esta se define como el proceso de formación de valores, los cuales quedan entrelazados entre sí. Constituye una forma de análisis de la actividad empresarial; a través de ella se descompone una empresa en sus partes constitutivas y se busca identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. (López Carlos J., s/f)

Este concepto propone la formación de una cadena de valor como una poderosa herramienta de análisis para la planeación estratégica de los negocios; o sea, facilita la identificación de ventajas competitivas en el seno de la organización. (López Carlos J., s/f)

Porter (1985) fue más allá del concepto de la cadena de valor y lo extendió a sistema de valor. Consideraba que la empresa estaba inmersa en un conjunto de actividades ejecutadas por un gran número de actores diferentes. Este punto de vista lleva a entender que la cadena de valor no puede verse de forma simple, es mucho más amplia y compleja, pues está condicionada por el número de enlaces que existan en ella. Por tanto, surge la necesidad de analizarla de forma extendida, o sea, fuera del marco de una organización, en relación con su entorno. Esto lleva a considerar que existen al menos tres cadenas de valor adicionales que contribuyen a la conformación de la cadena de valor de la entidad provenientes de:

- Proveedores: crean y aportan los abastecimientos esenciales a la propia cadena de valor de la empresa.

- Canales: entregan los productos de la empresa al usuario final o al cliente.
- Compradores: aportan la diferenciación, puesto que en ella la función del producto determina las necesidades del cliente.

El análisis de la cadena de valor también se ha llevado a los servicios de salud, es por eso que la prestación en los servicios de salud se enfrenta a una disyuntiva insoslayable: ¿cómo brindar mejores servicios donde existen necesidades ilimitadas y pocos recursos, manteniendo una óptima calidad en los servicios que se brindan a los pacientes? Esta relación lleva a tomar innumerables decisiones que pueden volverse complejas debido a la cantidad de recursos humanos y materiales involucrados. (López Carlos J., s/f)

Por todo esto, el análisis de la cadena de valor en los servicios de salud se hace cada vez más necesaria. Se busca la eficiencia técnica en la utilización de los recursos, o sea, a través de la capacidad para generar servicios bajo la combinación de insumos más efectivos y al menor costo. Esto permite mantener la calidad de vida de los pacientes al poder identificar los aspectos que verdaderamente generan valor y que son imprescindibles en esos servicios. (Leon et al., s/f)

Este artículo hará énfasis en la importancia de diseñar la cadena de valor sanitaria para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial, y que aporte a la organización una herramienta para apoyar la generación de valor entre sus actividades principales y facilitar la gestión de sus procesos.

## **Desarrollo de propuesta**

### **Planificación Estratégica**

#### **Análisis de la situación actual:**

- a. Evaluar la satisfacción de los pacientes:

Mediante la encuesta y el presente estudio que se está realizando, entrevistas, análisis de datos para obtener información sobre la satisfacción de los pacientes con la atención recibida.

b. Identificar áreas de mejora:

Analizar los resultados de las encuestas y otros datos para identificar los puntos débiles en la atención de salud que están afectando la satisfacción de los pacientes.

**Establecimiento de objetivos:**

**a. Objetivo general:**

- Establecer estrategias para la gestión de mejora de los procesos de atención y satisfacción del usuario que ingresa al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial.

**b. Objetivos específicos:**

- Realizar y establecer un protocolo de mejora de los procesos de atención y satisfacción de los usuarios ingresados.
- Contratar y capacitar al personal para que se cumplan los requisitos establecidos para mejorar la atención de los usuarios.

**Desarrollo de estrategias y acciones:**

- a. Capacitación y desarrollo del personal: Ofrecer formación y capacitación continua al personal médico y no médico en habilidades de comunicación, empatía y atención al paciente.
- b. Mejora de los procesos de atención: Evaluar y optimizar los flujos de trabajo, reducir tiempos de espera y garantizar una atención eficiente y de calidad.

- c. Implementación de tecnología: Incorporar herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la atención, mejoren la comunicación con los pacientes y optimicen la gestión de la información médica.
- d. Fomentar el enfoque en el paciente: Promover una cultura organizacional centrada en el paciente, donde su bienestar y satisfacción sean una prioridad en todas las decisiones y acciones.
- e. Medición y seguimiento: Establecer indicadores para monitorear el progreso y la efectividad de las acciones implementadas.

#### **Asignación de recursos:**

- a. Determinar los recursos necesarios: Identificar los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para llevar a cabo las estrategias propuestas.
- b. Asignar responsabilidades: Designar responsables para cada acción y establecer un cronograma de ejecución.

#### **Comunicación y participación:**

- a. Comunicar el plan a todo el personal: Asegurarse de que todo el equipo conozca el plan y su importancia para lograr el objetivo de mejorar la satisfacción del paciente.
- b. Involucrar a los pacientes: Fomentar la participación activa de los pacientes en el proceso de mejora, escuchando sus sugerencias y retroalimentación.

#### **Evaluación y ajustes:**

- a. Evaluar el progreso: Realizar evaluaciones periódicas para verificar el avance hacia los objetivos establecidos.
- b. Realizar ajustes necesarios: Si es necesario, realizar cambios en las estrategias y acciones para mejorar la efectividad del plan.

### **Seguimiento a largo plazo:**

- a. Mantener un enfoque continuo: La mejora de la satisfacción en la atención de salud es un proceso constante, por lo que es importante mantener el compromiso a largo plazo.
- b. Celebrar los logros: Reconocer y celebrar los éxitos alcanzados para mantener la motivación del equipo.

Se debe recordar que la organización de atención de salud no es única, por lo que el plan debe adaptarse a las necesidades específicas de la institución y sus pacientes. La comunicación y colaboración entre todos los miembros del equipo son fundamentales para el éxito del plan de gestión gerencial. (Santillán Yaulema Nancy del Pilar, s/f)

### **Verificar**

Para esto se determina un mecanismo para la evaluación y seguimiento, lo cual ayuda al control de atención del usuario de la Clínica Colonial y específicamente a los pacientes que ingresan al servicio de Cirugía General. Se describe de la siguiente manera:

- **Evaluación del rendimiento:** aplicaremos un mecanismo para calificar el servicio y con esto se sabrá las fortalezas y debilidades de la institución. Es así que podremos mejorar la calidad de atención y el grado de satisfacción del paciente.
- **Buzón de sugerencias:** mediante este buzón los usuarios podrán manifestar sus quejas y sugerencias con respecto a la atención recibida. Esto nos ayudará a tomar medidas correctivas.

Para la verificación del plan de gestión tomaremos en cuenta los siguientes indicadores de cumplimiento.

- Nivel de objetivos aprobados
- Nivel de materiales requeridos

- Porcentaje de procesos de atención aprobados
- Porcentaje de procesos de satisfacción de usuarios aprobados
- Nivel de personal contratado
- Nivel de avance del sistema informático
- Avance del cumplimiento de actividades de talleres
- Análisis de talleres de capacitación
- Asistentes a talleres
- Disponibilidad de recursos
- Avance del uso de recursos del plan

## **CAPITULO IV**

### **EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL**

#### **Limitaciones**

- Un limitante importantes para este tipo de estudio, es la edad; normalmente, los pacientes menores de 60 años realizan una evaluación más acuciosa, sobre todo si son usuarios nuevos, independientemente al sexo o a la edad; en cambio, los pacientes mayores de 60 años van cambiando su percepción a medida que pasan los años.
- Una de las limitaciones de este estudio es el enfoque de solo evaluar la atención médica de un grupo de médicos y no de manera global.
- La rotación constante del personal es un factor negativo, que influye en la buena atención del paciente, ya que siempre llegara personal con poca experiencia, que no brinda un adecuado trato al usuario.
- La saturación de los prestadores de salud al igual que los hospitales desde donde van derivados, hace que exista congestión de pacientes y por tanto un retraso en la atención oportuna.

#### **Conclusiones**

Este estudio tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción de los pacientes ingresados al servicio de Cirugía General de la Clínica Colonial de la Ciudad de Quito, en el periodo de enero-marzo del 2023. Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en el servicio de cirugía.

El grado de satisfacción de los pacientes, con respecto al tiempo de espera hasta recibir la atención durante su ingreso a la clínica fue calificado por todos los pacientes y su familia de muy bueno. Además, relacionado al trato recibido por el personal de salud de la Clínica Colonial, la satisfacción fue muy buena.

El punto más fuerte del sector de la salud pública está relacionado con las habilidades profesionales de los médicos y del personal de apoyo, por lo tanto, es crucial

mantener el profesionalismo, proporcionando a los médicos las condiciones necesarias para obtener más cualificaciones, así como apoyándolos con ofertas adecuadas.

Un aspecto muy importante, que incide mucho en la satisfacción de los pacientes, es la rapidez en el servicio recibido. Por este motivo, se debe reevaluar el servicio de cirugía, contratando personal muy especializado, que debe dar un servicio no sólo rápido sino también eficaz.

También es importante que el personal se comunique con los pacientes sobre los tratamientos y medicamentos que reciben, ya que esto aumentaría la satisfacción de los pacientes con los servicios brindados. En este sentido, otro hecho importante al que deben prestar atención los gestores hospitalarios es la sensibilización del personal para informar a los pacientes de forma concisa sobre cuestiones relacionadas con su tratamiento y los medicamentos a recibir.

### **Recomendaciones**

Se recomienda evaluar la satisfacción de los pacientes con la eficiencia de la práctica del personal médico y de enfermería durante la hospitalización, considerando las variaciones demográficas. En algunos casos, los pacientes no pueden emitir un juicio holístico sobre los cuidados hospitalarios, como aquellos con bajos niveles educativos. Por lo tanto, se recomienda que las investigaciones futuras se centren en pacientes con altas habilidades de juicio, como enfermeras u otras personas con formación médica, para evaluar la atención del personal de salud.

## Bibliografía

- Abidova, A., Da Silva, P., & Moreira, S. (2020). Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in an emergency department in Portugal. *West J Emerg Med*, 21, 391-403. doi:doi: 10.5811/westjem.2019.9.44667
- Aigbavboa, C., & Thwala, W. (2019). *A theoretical framework of users' satisfaction/dissatisfaction theories and models. In: 2nd international conference on arts, behavioral sciences and economics issues. Pattaya.*
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., & Bruyneel, L. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1), 189. doi:https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189
- Alzahrani, N. (2021). The effect of hospitalization on patients' emotional and psychological well-being among adult patients: An integrative review. *Applied Nursing Research*, 61(15), 488. doi:https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151488
- Bentum, G., Ma, Z., Wang, W., & Atuahene, S. (2020). Perceived service quality, a key to improved patient satisfaction and loyalty in healthcare delivery: the servqual dimension approach. *J Health Med Sci*, 3, 185-95. doi:doi: 10.31014/aior.1994.03.02.114
- Brooks, J. M., Hatfield, L., Brom, H., & Houton, M. (2021). System-level improvements in work environments Lead to lower nurse burnout and higher patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 36(1), 7-13. doi: https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000475
- Faiza, M., Longbao, W., Abid, H., & Muhammad, A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Sep; 16(18): 3318., 16(18), 3318.

- Fuseini, A., Bayi, R., Alhassan, A., & Atomlana, J. A. (2022). Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nursing Open*, 9(2), 1286–1293. doi: <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>
- Galván, G. A., & Mañez, M. A. (2023). Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. *Oncología*, 33(1), 81-90. doi:DOI: <https://doi.org/10.33821/327>
- Ganasegeran, K., Perianayagam, W., Manaf, R., & Jadoo, A. (2015). Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical care. *Sci. World J*, 7(3), 369. doi:doi: 10.1155/2015/714754
- Haave, R., Bakke, H., & Schröder, A. (2021). Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. *BMC Emerg Med*, 21(1), 20.
- Hepsiba, R. P., & Bhattacharjee, D. T. (2021). A comparative study to assess the level of patient satisfaction on quality of nursing care among parturients admitted in government and private hospitals at Lucknow. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(7), 31-41.
- Huang, K., Weber, U., Johnson, J., Anderson, N., & Knies, A. (2019). Primary Care Physician Involvement in Shared Decision Making for Critically Ill Patients and Family Satisfaction with Care. *J Am Board Fam Med*, 31(1), 62-74.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: a literature review. *Int J Environ Res Public Health*, 18, 758. doi:doi: 10.3390/ijerph182010758
- Joosten, E., DeFuentes, L., De Weert, G., & Sensky, T. (2008). Systematic review of the effects of shared decision-making on patient satisfaction, treatment adherence and health status. *Psychother. Psychosom*, 77, 219–226. doi:doi: 10.1159/000126073

- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Lekidou, I., Trivelas, P., & Ipsilandis, P. (2019). Patients’ satisfaction and quality of care: an empirical study in a Greek central hospital. *Man Int Bus Econ Syst*, 1(1), 46-59.
- Li, Z., Hou, J., Lu, L., Tang, S., & Ma, J. (2012). On residents’ satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011. *BMC Public Health*, 9. doi:doi: 10.1186/1471-2458-12-S1-S9
- Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*. 6(3), 1189-1196.
- Manimay, G. (2019). Measuring patient satisfaction. *Leadersh. Health Serv*, 27, 240-254.
- Muhondwa, E., Leshabari, M., Mwangi, M., & Mbembeti, N. (2019). Patient satisfaction at Muhimbili National Hospital in Dar Es salaam, Tanzania. *East Africa journal of public health*, 5, 13.
- Myburgh, N., Solanki, G., Smith, M., & Lalloo, R. (2019). Patient satisfaction with health care providers in South Africa: The influences of race and socioeconomic status. *Int J Quality in Health Care*, 17(6), 473-477. doi:DOI: 10.1093/intqhc/mzi062
- Offei, A., Bannerman, C., & Kyeremeh, K. (2019). *Healthcare quality assurance manual*. Accra, Ghana: Ghana Health Service.
- Olusina, A., Ohaeri, J., & Olatawura, M. (2019). Patient and staff satisfaction with the quality of in-patient psychiatric care in a Nigerian general hospital. *Soc Psychiatr Epidemiol*, 37, 283-288. doi:DOI: 10.1007/s00127-002-0548-5
- OMS. (2020). Nursing and Midwifery. Obtenido de <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/nursing-and-midwifery>

- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeitham, V. (2019). Understanding customer expectations of service. *MIT Sloan Manag Rev*, 32(3), 39-48.
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, 53, 87.
- Rahim, A. I., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., & Chua, S. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369. doi:<https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Ramos, M. d., & Macías, C. (2022). Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(4).
- Setyawan, F. E., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 1823. doi:<https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Shabbir, A., Malik, S., & Malik, S. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *Int. J. Qual. Reliab. Manag*, 33, 538–557. doi:doi: 10.1108/IJQRM-06-2014-0074
- Sun, J., G., H., J., M., Y., C., L., W., Q., L., . . . Y., L. (2019). Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: Findings from the 2015 China National Patient Survey. *Int. J. Qual. Health Care*, 29, 213-221. doi:doi: 10.1093/intqhc/mzw160
- Vizcaíno, A. d., Vizcaíno, V. d., & Gregoso, G. S. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1). doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- White, E. M., Aiken, L. H., & McHugh, M. D. (2019). Registered nurse burnout, job dissatisfaction, and missed Care in Nursing Homes. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(10), 2065–2071. doi:<https://doi.org/10.1111/jgs.16051>

- Yen, Y., Wang, E., & Horng, D. (2019). Suppliers' willingness of customization, effective communication, and trust: a study of switching costs antecedents. *J Bus Ind Mark*, 26(4), 250-259.
- Zacharias, M., Figueiredo, K., & Araujo, C. (2019). The influence of banking service customers' satisfaction level on the perception of switching costs and on behavioral loyalty. *JOSCM*, 2(1), 1-13.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., & Pouragha, B. (2019). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Glob J Health Sci*, 7(1), 1-9.
- Zeithaml, V. (2019). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *J. Acad. Mark. Sci*, 28(5), 67-85.

Anexos



Ministerio de Salud Pública

Anexo 4: Encuesta de satisfacción de atención al paciente:

ENCUESTA DE SATISFACCION

Estimado paciente, su opinión es muy importante y nos ayudará a mejorar la atención de esta casa de salud; le agradecemos llene la encuesta.

NOMBRE DE LA UNIDAD DE SALUD DONDE SE REALIZO LA ENCUESTA

QUIEN CONSTESTA  PACIENTE  FAMILIAR

NOMBRE:  SEXO  EDAD

INSTITUCION A LA QUE PERTENECE  MSP  PPS  IESS  
 ISSFA  ISSPOL  OTRO

EL TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR HASTA QUE LE ASIGNEN CAMA FUE  
 MINUTOS  MENOS DE 30  DE 30 A 60  MAS DE 60

COMO CALIFICA EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE LA CASA DE SALUD

TRATO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA
MEDICO TRATANTE				
MEDICO RESIDENTE				
ENFERMERAS				
ADMINISTRATIVOS				

COMO FUE LA INFORMACION QUE RECIBIO

INFORMACION RECIBIDA	SI	NO
LE COMUNICARON SOBRE SUS DEBERES Y DERECHOS COMO PACIENTE		
CONOCE EL NOMBRE DE SU MEDICO TRATANTE		
LE DIERON INFORMACION CLARA SOBRE PROCEDIMIENTOS QUE LE REALIZARIAN		
USTED DIO SU CONSENTIMIENTO PARA LA REALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS		
LAS EXPLICACIONES QUE LE DIO EL MEDICO SATISFACIERON SUS INQUIETUDES		
CUANDO SOLICITO AYUDA LA RESPUESTA FUE OPORTUNA		
LE INFORMARON LOS CUIDADOS A SEGUIR EN CASA		
LE INFORMARON CUANDO Y DONDE DEBE REGRESAR A CONTROL		
LE PIDIERON PAGO POR ALGUN SERVICIO MIENTRAS ESTUVO HOSPITALIZADO		

RECOMENDARIA ESTA CASA DE SALUD

SI LA RESPUESTA ES NO POR FAVOR DIGA PORQUE \_\_\_\_\_

EN GENERAL COMO CALIFICA EL CONFORT Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS GENERALES

SERVICIO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA
ALIMENTACION				
LIMPIEZA				
ILUMINACION				
SEÑALIZACION				

COMO CALIFICA EN GENERAL LA ATENCION RECIBIDA

ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
ALIMENTACION				

FECHA \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_