UIDE

Powered by
Arizona State University

Maestría en

GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

Lcda. Rocío Bayas Poma

AUTOR

Dr. Ernesto Torres Terán

TUTOR.

Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez, cantón Quito, Junio- Octubre 2024.

Quito- Ecuador 2024

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, **Rocio Ofelia Bayas Poma** declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado, **"Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez, cantón Quito, Junio- Octubre 2024",** es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

C. I.: 0201924917
Correo electrónico: robayaspo@uide.edu.ec

Yo, **Ernesto Ivan Torres Terán**, declaro que he tutorado el trabajo de titulación denominado,**"Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez, cantón Quito, Junio- Octubre 2024"** , del maestrante, quien es autora exclusiva de la presente investigación, que es original y auténtica.

C. I.: 0906050208
Correo electrónico: ertorreste@uide.edu.ec

Autorizacion de derechos de propiedad intelectual

Yo, **Rocio Ofelia Bayas Poma**, en calidad de autora del trabajo de titulación denominado **"Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez, cantón Quito, junio- Octubre 2024."** , autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que abarca esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, según lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador.

Distrito Metropolitano de Quito, 7 de Diciembre de 2024

Rocio Ofelia Bayas Poma

C.I.: 0201924917

Correo Electrónico: rociobayas1995@gmail.com/robayaspo@uide.edu.ec

Dedicatoria.

A Dios, por darme la fuerza y la sabiduría, por sostenerme cuando lo necesité por las bendiciones necesarias para cumplir cada etapa de este proceso A mi papá, quien ya no está físicamente, pero cuya presencia siento en cada instante de mi vida. A ti, papá, te debo el ejemplo de esfuerzo, perseverancia y amor. Aunque no pudiste ver el final de este camino, sé que desde donde estés, me acompañas y celebras conmigo este logro tan significativo. Tu memoria vive en mí y tu legado sigue siendo mi inspiración más grande.

A mi madre, por ser mi compañera de vida por sus consejos y amor infinito gracias a sus palabras de aliento y sacrificio han sido una inspiración el motor que me ha impulsado a seguir adelante inspirándome en lograr cada uno de mis objetivos.

A mis apreciados hermanos gracias por ser mi refugio, mi fortaleza y mis compañeros de vida. Cada momento compartido, cada risa y hasta cada discusión, ha hecho de nuestra relación algo único y especial. Ustedes son mi primera amistad y mi mayor tesoro. Agradezco su apoyo incondicional, su amor sincero y la manera en que siempre están ahí, en los buenos y malos momentos. No importa lo lejos que estemos, siempre llevaré conmigo el orgullo y el amor de ser su hermana.

Rocio Bayas

Agradecimiento

Quiero extender mi agradecimiento principalmente a Dios, quien fue mi fuente de sabiduría y fortaleza, por guiarme en este camino académico y brindarme el entendimiento y la sabiduría necesaria para alcanzar esta meta. A mi padre que, aunque ya no este conmigo me bendice cada día, cada éxito que alcanzo es también suyo, ya que su constante aliento y ejemplo han sido mi mayor inspiración a mi madre por estar conmigo en cada una de mis etapas gracias por ser un ejemplo a seguir.

Quiero agradecerte por todo lo que haces por mí y por la forma en que llenas mi vida de amor y felicidad. Cada detalle, cada palabra, y cada momento contigo me recuerda lo afortunada que soy de tenerte a mi lado. Tu apoyo, tu paciencia y tu cariño son invaluables para mí. Gracias por ser mi compañero, mi mejor amigo y mi mayor fortaleza.

También agradecer a mi asesor de tesis el Dr. Ernesto Ivan Torres Terán mi mayor gratitud ya que sin sus consejos su excelente actitud de enseñanza no sería posible lograr mi objetivo.

Rocio Bayas

Índice de contenidos

Certificación de autoría del trabajo de titulación II

Autorizacion de derechos de propiedad intelectual III

Dedicatoria. IV

Agradecimiento V

Resumen 1

Summary 2

1. Introducción 3

2. Justificación 7

3. Objetivos 9

a. Objetivo general 9

b. Objetivos específicos 9

4. Marco teórico y conceptual 10

4.1 Efectividad: 10

4.2 Seguridad: 10

4.3 Sensibilidad de salud 10

4.4 Usuario: 11

4.5 Indicadores de calidad: 11

4.6 Procesos de control de calidad: 11

4.7 Satisfacción: 11

4.8 Mejora continua 11

4.9 Atención al paciente 11

4.10 Evolución histórica de calidad 12

4.11 Calidad de atención 13

4.12 Modelo Servqual. 14

4.13 Objetivo y ventajas del Modelo Servqual 16

a. Ventajas 16

4.14 Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios 17

4.15 Nivel de la Satisfacción según la escala Servqual 17

4.16 Calidad de servicios en Ecuador 18

4.17 Estructura del sistema de salud en Ecuador 19

a. Público 19

b. Privado 20

4.18 Percepción de la calidad de salud 20

a. Aspectos positivos 21

b. Aspectos negativos 21

4.20 Marco legal de la atención de salud en el Ecuador 22

4.21 Constitución de la República del Ecuador (2008) 23

4.22 Ley Orgánica de Salud 23

4.23 Código Orgánico Integral Penal (COIP) 24

4.24 Derechos del paciente 24

4.25 Derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador 26

4.26 Derechos del personal de salud 27

a. Remuneración justa: 27

b. Condiciones de trabajo dignas 27

5. Metodología y diseño de la investigación 30

a. Tipo de estudio 30

b. Área de estudio 30

c. Universo y muestra: 30

d. Criterios de inclusión 30

e. Criterios de Exclusión 31

f. Métodos, técnica e instrumentos de recolección de datos 31

g. Encuesta 31

a. Plan de tabulación y análisis 32

h. Procedimientos: 32

6. Resultados 33

6.1. Características sociodemográficas 33

7. Análisis de resultados 46

8. Conclusiones 49

9. Recomendación 51

10. Referencias Bibliográficas 53

11. Anexos 58

Índice de cuadros

Cuadro N°1 Comparación entre servicio de salud público y privado..... 22

Cuadro N°2 Comparación Derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Cuadro N°3 Operacionalización de las variables ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de tablas

Tabla N° 1 Distribución según la Edad, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024… 34

Tabla N° 2 Distribución según el grado de instrucción, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla N° 3 Distribución de los aspectos en la Atención en el servicio de Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla N° 4 Distribución según la frecuencia de Competencia Profesional del Personal Médico, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla N°5 Distribución según el Nivel de satisfacción del familiar con atención en Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.**¡Error! Marcador no definido.**

Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta de elaboración propia..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de gráficos

Gráfico N° 1. Distribución según Género, Hospital Arturo Suárez, Quito,2024. 33

Gráfico N°2 Distribución de la atención en Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. 36

Gráfico N° 3 Distribución según el Cumplimiento en Plazos de Atención - Servicio de Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. 39

Gráfico N° 4 Distribución según el nivel de disposición y asistencia del personal médico, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. 40

Gráfico N° 5 Distribución según las áreas de oportunidad para mejorar la calidad de atención – Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. 41

Gráfico N° 6 Distribución del Nivel de recomendación por usuarios de la institución médica, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. 43

Gráfico N° 7 Distribución del tratado con respeto y amabilidad, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024. 45

Resumen

La relación al estudio de Calidad de atención y satisfacción del servicio recibido por los pacientes hospitalizados en el área de medicina Interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito, periodo Junio – octubre 2024. En primera instancia se plantea un modelo SERVQUAL en cual se basa en la idea de que la calidad del servicio se puede evaluar a través de la brecha entre las expectativas de los clientes y sus percepciones reales del servicio recibido. En un estudio realizado con una muestra de 81 pacientes atendidos entre julio a octubre de 2024.

En referencia a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio en el área de Medicina interna del Hospital Pablo Arturo Suárez el estudio, se evaluó varios aspectos considerando como la comunicación, la calidad de atención, la relación médico paciente, los aspectos en la Atención del servicio, la competencia profesional, nivel de satisfacción, la competencia del personal y el apoyo emocional se recomienda las estrategias para mejorar estos aspectos pueden contribuir a una experiencia más positiva para los usuarios y por ende, a una mayor satisfacción en los servicios prestados para la casa de salud.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción, servicio, pacientes.

Summary

The relationship to the study of Quality of care and satisfaction of the service received by patients hospitalized in the area of Internal medicine of the Pablo Arturo Suárez General Hospital in the city of Quito, period June - October 2024. In the first instance, a SERVQUAL model is proposed in which is based on the idea that service quality can be evaluated through the gap between customers' expectations and their actual perceptions of the service received. In a study carried out with a sample of 80 patients treated between July and October 2024.

In reference to the relationship between the quality of care and satisfaction of the service in the area of Internal Medicine of the Pablo Arturo Suárez Hospital, the study evaluated several aspects considering such as communication, quality of care, the doctor-patient relationship, the aspects in service attention, professional competence, level of satisfaction, Staff competence and emotional support are recommended. Strategies to improve these aspects can contribute to a more positive experience for users and, therefore, to greater satisfaction in the services provided for the health home.

Keywords: Quality, care, satisfaction, service, patients

1. Introducción

La calidad de atención se refiere a la habilidad del sistema sanitario de brindar un cuidado apropiado, eficiente y seguro, con la finalidad de optimizar los resultados en la salud de los pacientes. Significa que los servicios sanitarios sean accesibles, orientados al usuario, eficaces y se ajusten a los estándares científicos y éticos más elevados.

La calidad influye positivamente en la eficiencia, mejora constante y aumento del rendimiento, productividad en el país. La calidad de los servicios de salud se ha enfocado en ampliar la red de servicios, de salud incrementar el personal médico y auxiliar de salud, garantizar la provisión de medicamentos, optimizar la infraestructura y expandir la cobertura de los servicios. El objetivo ha sido proporcionar salud a todas las comunidades y, por ende, cubrir todas las necesidades de los usuarios llegando a todas las comunidades. (1)

Según Sara.C. La calidad es una respuesta a la necesidad de las instituciones sanitarias con el fin de brindar, calidad de atención y la satisfacción por los usuarios esto dependerá la calidad de eficiencia, mejora continua de sus instalaciones, desempeño permitirán que la red de los servicios sea de mayor calidad con una amplia cobertura de los servicios de salud para todos sus usuarios que acuden a estos servicios mejorando así su asistencia y la comodidad de cada uno de sus pacientes.

Esto abarca la prevención de fallos médicos, infecciones hospitalarias y otros peligros vinculados a la atención, la puesta en marcha de protocolos de higiene y control de infecciones, el uso adecuado de medicamentos y procedimientos quirúrgicos. Estos servicios deben estar al alcance de todos los habitantes, sin obstáculos económicos, geográficos o sociales. Esto también abarca la presencia de servicios oportunamente y en el sitio correcto. Para alcanzar estos resultados es imprescindible establecer procesos de mejora continua, no obstante, para ello es necesario reconocer los puntos débiles o dificultades para poder implementar las mejoras. (2).

En la opinión de Sindy. V. La calidad de atención es brindar atención de calidad, sin embargo, presenta falencias, incumplimientos ya sea porque la designación de recursos es insuficiente la cual se puede evidenciar en la falta de aplicación de protocolos o falta de personal médico que puede ocasionar insatisfacción y mal malestar en los usuarios. Por consiguiente, busca alcanzar la calidad en la prestación de los servicios en Medicina Interna, una buena gestión administrativa del hospital ayudaría a mejorar los problemas de salud.

Se fundamenta en saberes profesionales respaldados por la evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura de salud universal. Conforme los países se comprometen a alcanzar la salud universal, resulta crucial evaluar meticulosamente la calidad de los servicios y atención médica. A escala global, los países y naciones aspiran a establecer sistemas de calidad para fomentar una mejora constante en la vida de los individuos. En asuntos de salud o normas, la calidad facilita la identificación y apreciación de los servicios proporcionados,

pero principalmente contribuye a mejorar y restablecer la salud de los individuos. (3)

Según Salud OMdl. La atención en salud se basa en mejorar la calidad de servicio para el usuario mejorando las area de salud los paises se han comprometido en trabajar en conjunto buscando la implementacion de nuevas tecnologias que sean veneficiosas para la comunidad Ecuatoriana buscando estandares de calidad y eficiencia.

En Ecuador, el sistema sanitario se encuentra organizado en un sistema mixto, compuesto por el servicio público y privado. Este último se ha distinguido como un sector segmentado responsable de proporcionar los servicios de salud, dado que no siempre se reparten de forma adecuada, proporcionando un cuidado inadecuado y provocando insatisfacción en los usuarios que son atendidos en cada uno de los centros de salud, ya sean públicos o privados.

Dentro del Departamento de Salud Pública. Se debaten las últimas innovaciones en el sistema sanitario, incluyendo la adopción de nuevas técnicas, acorde a la nueva Constitución que reconoce el salvaguardar de la salud como un derecho humano y la edificación de la Red Pública Integral de Salud. (4)

Según MSP. Los servicios de salud en el Ecuador se dividide en servicios públicos y privados los cuales pueden acceder los usuarios que cuenta con seguros sociales o seguros personales los cuales son aplicables según la constitución nacional y deben ser cumplidos respetando los derechos del usuario brindando una atención de calidad sin importar si el servicio es público o privado.

En el área de Medicina Interna del Hospital Pablo Arturo Suaréz, se detectaron diversas carencias que obstaculizan la entrega de un cuidado de salud de alta calidad. Los desafíos más evidentes son la escasez de personal médico y de enfermería con los que se podría proporcionar una atención eficaz en el servicio de Medicina Interna, lo que provoca que no sea posible proporcionar un cuidado personalizado a los pacientes. De acuerdo con el informe del hospital, en el segundo trimestre del 2023 se registraron 240 ingresos y en el tercer trimestre del 2024 se registraron 298.

Es evidente que en el año 2024 se registró un aumento considerable de un 38%, lo que provoca que se sobresature la capacidad de atención, provocando insuficiencia en la atención de los pacientes durante su estancia en el hospital. Por esta razón, el grado de satisfacción de los pacientes de Medicina Interna atendidos no es el más apropiado, dado que no son atendidos de manera adecuada por el personal de salud que trabaja en el servicio. Esto podría ser debido a una sobrecarga laboral y a la escasez de personal sanitario, lo que podría causar la incorrecta implementación de protocolos y guías clínicas, así como a la escasez de insumos médicos (4).

2. Justificación

Se justifica la realización de la presente investigación sobre la calidad de atención y satisfacción por ser un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a que está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos en la constitución.

El Hospital Pablo Arturo Suárez es una institución que tiene una trayectoria en el servicio médico brindando atención en la Ciudad de Quito de manera que, los servicios deben ser eficaces y eficientes para los usuarios que concurren a sus inmediaciones fue creado por la fusión del Hospital San Juan de Dios, fundado en la época Colonial en 1565 y el Sanatorio de la Liga Ecuatoriana, en 1958 se implementó para las personas enfermas de tuberculosis. En 1973 se creó una nueva institución denominada Pablo Arturo Suárez, desde entonces se convirtió la unidad operativa del Ministerio de Salud Pública en decreto supremo el 11 Diciembre de 1974. (5)

El Hospital inicio con 216 camas, de las cuales 120 estaban distribuidas para Neumología, 48 camas par Medicina Interna y 48 camas para Cirugía. En septiembre de 1989 implementando el servicio de Consulta Externa y en Abril de 1993 se inauguraron los servicios de Obstetricia y Neonatología.

El nuevo sistema de Salud implantado por el Ministerio de Salud Pública es de Referencia y Contrarreferencia donde se trabaja en un sistema de red Pública, donde las áreas de salud pública de primer nivel envían a los pacientes que solicitan especialidades a los hospitales de segundo y tercer nivel. De esta manera se atiende de mejor manera a los usuarios que requieren el servicio de medicina ambulatoria, emergencia y hospitalización. Hoy en día el Hospital General Pablo Arturo Suárez en Quito, Ecuador, cuenta con 340 camas aproximadamente es una institución médica en el país diseñado para atender diversas especialidades médicas contando con emergencia, cuidados intensivos, con 60 camas destinadas solo para esta área critica. (5)

El Hospital Pablo Arturo Suárez cuenta con 1,200 empleados, distribuidos entre profesionales de la salud, personales administrativos y personal auxiliar o de apoyo. Esta cifra incluye médicos, enfermeras, técnicos especializados y otros trabajadores que aseguran la operatividad de la institución las 24 horas del día incluidos derivados y días festivos. Se enfoca en la curación, dejando de lado la promoción y prevención de la salud de los pacientes. Las transformaciones culturales y sociales también tienen un rol crucial en la sociedad. Esto tiene un impacto perdurable en la percepción de los pacientes en el área de la Medicina Interna y busca relacionar la satisfacción de la salud con la calidad de los servicios que se les proporcionan. (4)

3. Objetivos

a. Objetivo general

Determinar la calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez.

b. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad de atención percibida utilizando la escala Servqual en el servicio de medicina interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez.
- Precisar el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina interna, del Hospital General Pablo Arturo Suárez.
- Valor la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del servicio recibido.

4. Marco teórico y conceptual

Según Donabedian A. La calidd de atención se refiere al nivel de excelencia con el que se brindan los servicios médicos a los pacientes, teniendo en cuenta factores como la efectividad, seguridad, equidad, eficiencia, oportunidad y atención centrada en el paciente, la calidad de salud ofrecer servicios respaldados por evidencia científica que optimicen los resultados de salud, empleando tratamientos verificados para enfermedades particulares que se incrementa las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados, la calidad a habilidad de los servicios sanitarios para mejorar los resultados de salud esperados, con los estándares profesionales vigentes, es una medida de excelencia o superioridad en el servicio que se evalúan en diversos factores como la satisfacción del usuario, el cumplimiento de los requisitos fijados, la eficacia, y la seguridad en los servicios.

4.1 Efectividad: Es un marcador crucial de la calidad de los sistemas sanitarios, pues determina si las iniciativas en salud pública y asistencia sanitaria realmente aportan a mejorar la salud de los individuos.

4.2 Seguridad: Es un componente esencial de los sistemas de atención médica y se refiere a la prevención de errores, lesiones y riesgos asociados con la atención sanitaria. Un entorno seguro garantiza que los pacientes reciban cuidados de alta calidad sin daños prevenibles.

4.3 Sensibilidad de salud: capacidad de los profesionales y sistemas de salud para comprender, respetar y adaptarse a las diversas necesidades, valores y

contextos culturales, sociales y emocionales de los pacientes. Es un componente esencial para garantizar una atención centrada en el paciente, inclusiva y equitativa. (6)

4.4 Usuario: Se refiere a todos aquellos que utilizan los servicios sanitarios, ya sea con el objetivo de prevenir, detectar, tratar o rehabilitar enfermedades, o para fomentar su bienestar. Este concepto abarca a pacientes, sus parientes y otros individuos que se relacionan con el sistema sanitario en diferentes grados, desde el nivel de atención hasta el de cuidado.

4.5 Indicadores de calidad: Estos indicadores ofrecen datos objetivos y cuantificables acerca de diversos aspectos de los servicios sanitarios, facilitando la identificación de áreas de mejora y la supervisión del rendimiento de los proveedores de estos servicios. (7)

4.6 Procesos de control de calidad: Garantiza que los servicios de salud cumplan con los estándares de calidad establecidos asegurando la atención médica brindada sea segura, efectiva de calidad centrada en el paciente.

4.7 Satisfacción: Refleja el grado en que los servicios de salud cumplen con las expectativas, necesidades y preferencias de los usuarios sobre la atención médica recibida y la atención en el sistema de salud, las expectativas que tiene el usuario con respecto a la atención en las diferentes instituciones. (8)

4.8 Mejora continua: Tiene un enfoque sistemático y constante para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de salud a lo largo del tiempo. Implica identificar áreas de mejora, justa cambios y evalúa regularmente los resultados para seguir mejorando la calidad de atención.

4.9 Atención al paciente: Permite optimizar procesos, resultados y servicios de salud mediante la evaluación constante y la implementación de cambios basados

en datos y evidencia, busca garantizar la excelencia y la sostenibilidad en los sistemas de salud, adaptándose a las necesidades cambiantes de la población. (9)

4.10 Evolución histórica de calidad

Ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, desde la antigüedad hasta el presente, pasando por diferentes enfoques y metodologías que han moldeado su aplicación en diversos sectores, incluyendo la salud. A continuación, se presenta un recorrido histórico de la evolución de la calidad la constante evolución de la calidad a lo largo de la historia, pasando por diferentes etapas, en el contexto de la Revolución Industrial, a finales del siglo XVIII y comienzos del siglo XIX, la calidad se enfocaba principalmente en la revisión de los productos finales para asegurar su cumplimiento con los estándares establecidos. (10)

En el ámbito de la salud, significa proporcionar una respuesta eficaz a los problemas o circunstancias de salud que afectan a una población y sus individuos, ya sean reconocidos o no, a través de la implementación de normas, procedimientos. En la década de 1920, se estableció el control estadístico de calidad, propuesto por Walter A. Shewhart, basado en el análisis de datos estadísticos con el objetivo de regular y mejorar la calidad de los procesos de atención y producción. Desde los años 50, empezó a centrarse más en prevenir defectos en lugar de su detección y corrección. Se implementaron sistemas de garantía de calidad para garantizar que los procedimientos se adecuen a las normas establecidas en las instituciones. (10)

Según Carrasco E. El Control Estadístico de Calidad es una metodología que surgió en la década de 1920 su objetivo principal es mejorar la calidad de los procesos, tanto en la producción como en la atención al usuario, a través del análisis estadístico de datos.

En los años 80 y 90, surgió el enfoque de la calidad total, que se centraba en la mejora continua de todos los procesos de una organización, involucrabando a todos los miembros de la organización y se basaba en la participación activa, la gestión por procesos y la satisfacción del cliente como pilares fundamentales, tener médicos capaces y que tengan una buena relación médico-paciente es de mucha ayuda, pero no es suficiente (10)

4.11 Calidad de atención

La habilidad de los servicios de salud para brindar atención médica eficaz, segura, justa, accesible, eficiente y enfocada en el paciente, en consonancia con los estándares más altos disponibles. Es un elemento crucial para asegurar resultados favorables en la salud de individuos y comunidades.

- **Oportunidad:** La calidad de atención en el servicio de salud se trata de reducir los tiempos de espera para la atención de los pacientes minimizando los retrasos en las revisiones médicas en el servicio de Medicina Interna.
- **Equidad:** Busca proporcionar una calidad de atención en el servicio de salud implica suministrar todos los recursos y la atención la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención

centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. (11)

- **Integración:** Es importante enfocarnos en la calidad de atención en el servicio esto el contexto de la salud se refiere a la coordinación y articulación de los diferentes niveles, servicios, profesionales y sistemas de atención para ofrecer un cuidado continuo, efectivo y centrado en las necesidades del paciente.
- **Eficiencia:** Busca maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evitar el desperdicio buscando la calidad de atención en los usuarios.
- La capacidad de los servicios de salud para proporcionar asistencia sanitaria efectiva, segura, equitativa, accesible, eficaz centrada en el paciente, acorde a los estándares más elevados existentes. Enfoca en proveer servicios caracterizados por brindar atención centrada en las personas, familias y comunidades, con una atención con calidad y calidez. (12)

4.12 Modelo Servqual.

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, Se compone de cinco dimensiones

clave para medir la calidad del servicio. Fue desarrollado en 1980 por Valarie Zeithaml, A. Parasuraman (13)

Según García-Peña GE. El modelo servqual permite medir la calidad de servicio permite analizar varias dimensiones esenciales centrándose en la evaluación sobre la calidad percibida en servicios de salud, describiendo aspectos relacionados con las particularidades, así como la atención al paciente, la humanización del servicio y el enfoque en la seguridad en el servicio.

a. **Fiabilidad:** Incluye la capacidad de brindar atención a las emergencias, abordar las necesidades rutinarias de los pacientes y adaptarse rápidamente a situaciones de crisis, como epidemias, desastres naturales o pandemias.
b. **Capacidad de respuesta:** Brinda un servicio rápido a los clientes incluyendo la disposición del personal para resolver preguntas, solucionar problemas permite brindar asistencia necesaria del servicio.
c. **Seguridad:** Esto implica que los usuarios se sientan seguros y protegidos permite un entorno de trabajo seguro y saludable es un principio y un derecho fundamental en el trabajo.
d. **Empatía:** Permite referirse a la atención individualizada y personalizada brindando a sus clientes, incluye la capacidad de comprender las necesidades y expectativas de los, usuarios y adaptar un servicio eficaz en la atención al usuario. (14)

Este modelo SERVQUAL utiliza un cuestionario estandarizado para medir las expectativas y percepciones de los usuarios en sus dimensiones, diferencia

entre las valoraciones de expectativas y percepciones indica las deficiencias de calidad y proporciona información valiosa para mejorar la satisfacción del cliente usuario, es importante destacar que el modelo ha sido útil para evaluar y mejorar los servicios de calidad.

4.13 Objetivo y ventajas del Modelo Servqual

El objetivo del modelo es medir y mejorar la calidad del servicio percibido por los usuarios. Al identificar las brechas entre las expectativas y las percepciones, las organizaciones pueden tomar medidas en mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes.

a. Ventajas

Proporciona una estructura clara con el fin de medir la calidad del servicio en 5 dimensiones como son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- Evalúa la calidad percibida por los usuarios: El modelo ayuda organizar, comprender cómo los clientes perciben. Permite identificar áreas de mejora, tomar medidas para satisfacer las expectativas de los usuarios.
- Toma de decisiones: Recopila datos sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, tomar decisiones informadas con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Mejora el prestigio: Mejora la calidad del servicio, gana la confianza y lealtad de los usuarios, lo que a su vez mejora su fama generando recomendaciones positivas del servicio prestado. (15)

Según González MM. Las ventajas del modelo servqual permite medir la calidad del servicio, evalúa identifica áreas de mejora, toma decisiones eficaces con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado, busca garantizar el servicio y ser rentable manejando la satisfacción de sus usuarios.

4.14 Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios

La investigación tiene el objetivo de identificar el nivel de calidad en base a la satisfacción del usuario, mediante un enfoque cualitativo y un tipo de investigación descriptiva retrospectivo se realizó una revisión sistemática de la información científica. Posteriormente se evaluó la calidad a través de la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado a una muestra de pacientes de 81 pacientes que conformaron esta muestra, bajo criterios de inclusión, exclusión y éticos. Los datos fueron tabulados y analizados, plasmados gráficamente para permitir una fácil evaluaremos de acuerdo a las dimensiones y aspectos. (16)

Según Jaya Veloz V. En esta investigación desarrollada las dimisiones como son capacidad de respuesta, empatía y otros aspectos tangibles con el fin de saber cuántos usuarios estuvieron satisfechos con los servicios prestados en la institución o si hay que mejorar la calidad de los servicios.

4.15 Nivel de la Satisfacción según la escala Servqual

La calidad de atención brinda a nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por lo tanto, la presente investigación pretende proporciona datos relevantes que reflejen el estado actual del servicio proporcionado por las potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud. La gestión centrada en la calidad total debe contener actividades de mejora continua que involucren a todos los procesos de una organización, en un esfuerzo en la dirección de mejorar el desempeño de cara a los desafíos del mercado.

Hoy en día, cualquier responsable de la gestión pública o privada debe reconocer la importancia que tiene la percepción de los usuarios sobre su atención. Dicho de otro modo, más allá de los logros productivos (medidos mediante los indicadores objetivos) la percepción que tienen los usuarios y la población general señala el lugar que ocupa ese servicio público en la escala de estima. (17)

Según Martínez González M. describe en su análisis de investigación llamada**,** Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos los hallazgos lo que corresponde a los datos sociodemográficos se visualiza la predominancia positiva a nivel educativo describiendo cada uno de los porcentajes que pueda ayudar a mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios en la casa de salud.

4.16 Calidad de servicios en Ecuador

En Ecuador Afecta directamente el bienestar de la población y es un indicador clave del desarrollo social de cada uno de los usuarios. En los últimos años, se ha trabajado exhaustivamente con el fin de mejorar las condiciones de atención, el país ha realizado esfuerzos significativos para mejorar la accesibilidad y la calidad del sistema de salud, A nivel del área de salud es un aspecto de relevancia, impacta en el bienestar de los usuarios, ofrece servicios de alta calidad, empatía, comunicación, respeto hacia los usuarios por parte del personal que labora en una institución de salud. (18)

Según López FA, En los últimos años, el gobierno ha comenzado a implementar políticas a mejorar la calidad de los servicios en la salud, y los servicios públicos, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios buscando las mejores condiciones de atención de los usuarios.

4.17 Estructura del sistema de salud en Ecuador

El sistema de salud en Ecuador está estructurado en varios niveles y actores, lo que permite una cobertura amplia para la población, con énfasis en la atención primaria, la accesibilidad y la equidad. La estructura general del sistema de salud ecuatoriano incluye:

a. **Público**

Incluyendo al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas

Armadas (ISSFA) y el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) estos son los sistemas privados en los cuales se pueden ser atendidos cada uno de los pacientes.

b. Privado

Esto se refiere a una alta gama de casas de salud como pueden ser Hospitales, clínicas y consultorios particulares.

4.18 Percepción de la calidad de salud

Esta percepción influye en factores como la accesibilidad, la eficacia del tratamiento, la relación con los profesionales de salud y las condiciones en las que se ofrecen los servicios. En Ecuador, la percepción varía significativamente según el sector (público o privado), la región (urbana o rural) y las expectativas de los usuarios que acuden al hospital, se hace necesario ofrecer servicios de alta calidad, que no solo se deben enfocar en la atención médica, sino como la empatía, la comunicación efectiva y el respeto hacia los usuarios por parte del personal que labora en una institución de salud (19)

Según González M. En el Ecuador tenemos servicios de salud públicos, privados y que constan de hospitales, clínicas las mismas que tienen convenios para la atención de los usuarios aquellos que cuentan con seguros privados, por otro lado, tenemos los servicios públicos que brindan una atención a todo tipo de paciente que no cuenta con seguro social.

a. Aspectos positivos

- El servicio de la gratuidad de servicios básicos y tratamientos.
- Una amplia cobertura de atención primaria en zonas rurales y urbanas.
- Implementación de programas de vacunación y salud preventiva.

b. Aspectos negativos

- Tiempos de espera: siendo uno de los mayores problemas en el sistema público de salud.
- Falta de medicamentos**:** A menudo es una de las principales causas ya que los pacientes están expuestos a comprar sus propios medicamentos con sus propios recursos.
- Sobrecarga de pacientes: El exceso de pacientes evita que se pueda brindar una atención de calidad y calidez a cada uno de los usuarios que acuden al hospital por algún tipo de patología (19)

4.19 Cuadro N°1 Comparación entre servicio de salud público y privado

Aspecto	Salud Publica	Salud Privada
Accesos	Gratuito pero saturado, mala atención	Rápido pero costoso buen trato
Infraestructura	Limitada en algunas regiones	Generalmente moderna, bien equipara con tecnología de punta.
Tiempo de espera	Prolongado	Atención casi inmediata
Trato al paciente	Apresurado, impersonal	Mas personalizado y detallado.
Percepción general	Mixta, positiva por accesibilidad, pero critica por demoras y recursos.	Alta calidad perdida

Fuente: Scielohttp://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400015
Elaborado: Autora

4.20 Marco legal de la atención de salud en el Ecuador

Está constituida por varios instrumentos jurídicos y normativas que garantizan el derecho a la salud del ser humano fundamental en la sociedad. Siendo los principales elementos que regulan la atención de salud en el país se incluyen la Constitución, leyes específicas, reglamentos y normativas técnicas que deben

ser complicadas y respetadas a cabalidad, ofrecerá asistencia a ellas y a sus familias, ya sea que éstas residan en el exterior o en el país.

4.21 Constitución de la República del Ecuador (2008)

Artículo 32: Declara que la salud es un derecho que garantiza el Estado a través de políticas económicas, sociales, culturales y de educación.

Artículo 361: Establece que el Estado es responsable de formular políticas de salud, normar y controlar la actividad sanitaria en todas las áreas.

Artículo 363: Detalla las responsabilidades del Estado, como garantizar el acceso universal, la calidad y la gratuidad en los servicios de salud pública. (20)

Según el M.S.P. La constitución del ecuador está constituida por artículos que establecen responsabilidades permitiendo garantizar la salud de cada uno de los ecuatorianos regulando la atención médica, y castigando una mala práctica médica si fuera el caso por ende toda casa de salud debe ajustarse a las leyes, esto implica una atención de calidad.

4.22 Ley Orgánica de Salud

En las últimas décadas, el Ecuador ha sufrido profundas transformaciones económicas, sociales y políticas. La Constitución del 2008, aprobada en las urnas, impone obligaciones inaplazables y urgentes como la revisión del sistema jurídico para cumplir con el imperativo de justicia y certidumbre.

- Es el principal instrumento legal que regula las actividades relacionadas con la salud en Ecuador. Algunos puntos clave son:

    - Define los principios del Sistema Nacional de Salud, como la equidad, universalidad y participación social.
    - Regula la prestación de servicios, las condiciones sanitarias y las políticas de prevención.
    - Establece responsabilidades tanto para el Estado como para los prestadores privados de servicios de salud. (21)

4.23 Código Orgánico Integral Penal (COIP)

En el COIP incluye algunos aspectos disposiciones con la salud, en términos de protección de derechos de las personas la responsabilidad penal en el ámbito salud en los cuales se sanciona al personal de salud.

- Penalización de la mala práctica médica (artículo 146).
- Regulación del aborto y sus causales permitidas (artículo 150).
- Sanciones por negligencia sanitaria o incumplimiento de normativas. (21)

4.24 Derechos del paciente

En el Ecuador los pacientes están protegidos por la Constitución, la. Ley Orgánica de Salud y las normativas que aseguran una atención digna, de calidad sin discriminación alguna estos derechos buscan proteger la dignidad, la

autonomía y el bienestar del paciente en el ámbito sanitario. la protección de la salud y la vida son derechos inalienables del ser humano y así los consigna la Constitución Política de la República; estos derechos sólo pueden ejercerse dentro de un marco legal que precautele la inmediata atención de las personas en casos de emergencia en los servicios de salud; los pacientes tienen derecho a conocer en los servicios de salud, la naturaleza de sus dolencias, el diagnóstico médico y las alternativas de tratamiento, respetando su privacidad y dignidad.

- Derecho a la vida y la integridad personal
- Derecho a la información
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho al consentimiento informado
- Derecho a la atención de emergencia
- Derecho a la no discriminación
- Derecho a rechazar tratamientos
- Derecho a cuidados paliativos. (22)

Según Jiménez. Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente con dignidad esmero cortesía a ser tratado a una atención de calidad y calidez a no ser discriminado por sexo, raza, religión, condiciones sociales económicas, pueden atenderse en cualquier casa de salud, sin importar si tienen seguro social o no si es un caso de emergencia.

Derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador

Cuadro N°2 Comparación Derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador	
Derecho a la información	Los pacientes tienen derecho a recibir información clara, completa sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, deben ser informados sobre los riesgos, beneficios.
Derecho al consentimiento informado	No se puede realizar ningún procedimiento sin el consentimiento previo del paciente, excepto en casos de emergencia
Derecho a la confidencialidad	La información relacionada con la salud del paciente debe ser tratada de manera confidencial únicamente el personal de salud y sus familiares
Derecho a la no discriminación	Por ningún motivo se puede negar la atención médica, no se puede realizar discriminación de ningún tipo por género, edad, etnia, orientación sexual, religión o condición económica.
Derecho a una atención oportuna y de calidad	Los pacientes tienen derecho a recibir atención en instalaciones adecuada para su atención con personal totalmente capacitado
Derecho a la continuidad del tratamiento	Garantizar la continuidad de los tratamientos una vez iniciados hasta la recuperación del paciente
Derecho a una segunda opinión	Los pacientes están en su derecho de solicitar una segunda opinión médica sobre su diagnóstico o tratamiento (23)

Fuente:https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf
Elaborado: Autora

Según Acnur. Los derechos del paciente son esenciales ya que permite que los pacientes tengan derechos a la confiabilidad, derecho al buen trato, derecho al consentimiento informado estos derechos rigen en la constitución de la república del Ecuador y deben ser aplicados en el marco de la ley, con el fin de garantizar la calidad de atención.

4.25 Derechos del personal de salud

En el Ecuador los derechos del personal de salud están protegidos por la Constitución**,** la Ley Orgánica de Salud**,** el Código de Trabajo**,** y otras normativas nacionales e internacionales que garantizan su bienestar, seguridad, y condiciones laborales dignas para el personal de salud buscando asegurar un entorno adecuado para que los profesionales puedan cumplir con sus responsabilidades éticas y legales.

a. Remuneración justa: Tiene derecho a recibir salarios adecuados y justos, de acuerdo con su formación académica, responsabilidad y función.

b. Condiciones de trabajo dignas

Infraestructura adecuada para realizar sus labores profesionales. Equipos, insumos y medicamentos suficientes para garantizar la calidad del servicio de salud. (24)

Según MSP. Los derechos de los profesionales de salud están protegidos por la constitución del Ecuador garantizando el bienestar, condiciones laborales de cada uno de los profesionales buscando un ambiente de trabajo que cumplan con las condiciones adecuadas que cuenten con estabilidad laboral y mejores

condiciones salariales dependiendo del perfil académico de cada uno de los profesionales.

4.27 Cuadro N°3 Operacionalización de las variables

Cuadro N°3 Operacionalización de las variables			
Variable.	**Definición conceptual.**	**Dimensiones.**	**Indicadores.**
Calidad de atención en salud:	Es la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o pacientes que aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.	• Calidad • Calidad de atención. • Efectividad. • Seguridad. • Sensibilidad de salud	Calidad de servicio Aspectos en la atención del servicio. Competencia profesional Cumplimiento de la atención.
Satisfacción del usuario.	Nivel del estado de ánimo de una persona los niveles de satisfacción resultan al comparar el rendimiento esto puede generar lealtad, de sus clientes.	• Atención al paciente • Tiempo de espera • Plan de mejora	Disposición y Asistencia. Oportunidad de mejora Nivel de satisfacción Relación médico paciente.

Fuente: investigación

Elaborado: Autora

5. Metodología y diseño de la investigación

a. Tipo de estudio; Descriptivo, retrospectivo de corte trasversal y cuantitativo.

b. **Área de estudio**; El estudio se llevó a cabo en el Área de Medicina Interna Hombres hospitalizados del Hospital Pablo Arturo Suárez, el cual se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Quito-Ecuador, el Área de Medicina Interna brinda atención a pacientes desde los 20 a 50 años de edad, posquirúrgicos hospitalizados en el período Junio – Octubre del 2024.

c. **Universo y muestra:** La muestra estuvo conformada por 81 pacientes atendidos del área de medicina interna entre los meses Junio a Octubre 2024, **Población.** en 102 pacientes ingresados en el área de MIH del HPAS en el periodo Junio – Octubre 2024.

d. se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, porque se escogió pacientes hospitalizados del área de Medicina Interna hombres, siendo la población más vulnerable y con factores de riesgo con una estada de hospitalización prolongada, en la unidad de medicina interna en la cual se realiza seguimiento por medicina.

e. Criterios de inclusión

- Pacientes Hospitalizados en el área de Medicina Interna hombre del Hospital Pablo Arturo Suárez.
- Pacientes que deseaban responder a la encuesta.

f. Criterios de Exclusión

- Pacientes que no contabancon historias clínicas y datos completos.
- Pacientes que por su estado clínico no podían responderla encuesta.
- Pacientes que no deseaban responder a la encuesta.

g. Métodos, técnica e instrumentos de recolección de datos

- Realizamos una encuesta con preguntas aleatorias.
- Se realizo una tabulación y análisis.
- La tabulación lo realizamos y se analizaron por medio la aplicación Microsoft office Excel.
- Se realizó tablas y representación de los gráficos respectivas.
- Se analizó las variables de estudio y se representó cuantitativamente.
- Esta investigación se realizó en el área de Medicina Interna del Hospital Pablo Arturo Suárez en el periodo Junio – Octubre 2024.
- La encuesta fue desarrollada en 81 usuarios del área de Medicina Interna.

h. Encuesta

Es un método utilizado para obtener información o datos sobre las opiniones, actitudes o comportamientos de un grupo de personas. Se puede realizar a través de cuestionarios, entrevistas o formularios en línea Se realiza varias preguntas en persona a los pacientes hospitalizados, con el objetivo de recopilar datos cuantitativos utilizando la escala Sercuality.

a. **Plan de tabulación y análisis**

Implica el procesamiento de los datos recopilados para determinar qué resultados se presenta la relación que existe entre esas variables es necesario, responder el problema y objetivos planteados, facilitando la presentación sistemática de los datos.

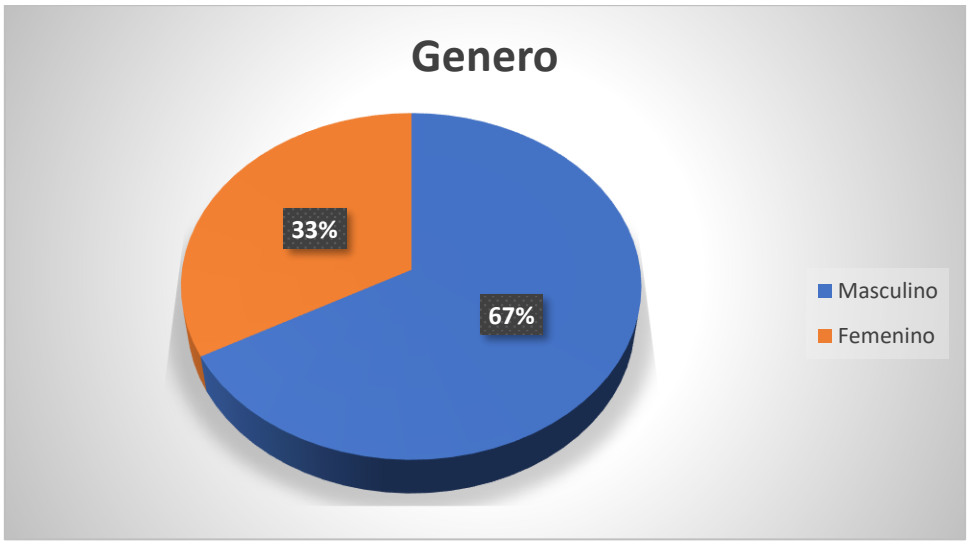
i. **Procedimientos:** Llevamos un alineamiento que incluyen los siguientes pasos.

- Identificación del problema.
- Definición del problema de investigación.
- Determinación de objetivos generales y específicos.
- Organización de las fuentes de información.
- Formulación del diseño metodológico.
- Elaboración, y revisión de la encuesta.
- Trabajo de campo y aplicación de plan piloto de la encuesta.
- Se aplica la encuesta a los usuarios en el área de medicina interna.
- Desarrollo de la información en Excel y tablas de frecuencia.
- Tabulación y análisis de datos de la encuesta.
- Representación de los resultados de la investigación.

6. Resultados

6.1. Características sociodemográficas

Gráfico N° 1. Distribución según Género, Hospital Arturo Suárez, Quito,2024.



Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención…
Elaborado: Autora

Con respecto al género en la muestra proporcionada se aprecia que el porcentaje más alto, corresponde la predominancia masculina con el 67% y un porcentaje del 33% de mujeres encuestadas en el servicio de medicina interna.

Tabla N° 1 Distribución según la Edad, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30	40	48%
30 a 40	30	38%
40 a 50	11	14%
Total	81	100

Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención…

Elaborado: Autora.

En la tabla N° 1 Se aprecia que el porcentaje más alto, corresponde a edades comprendidas entre 20 a 30 años representado por el 48% de la muestra, seguido por el grupo de edad de 30 a 40 años con el 38%. El grupo de 40 a 50 años representa el 14% de la muestra.

Tabla N° 2 Distribución según el grado de instrucción, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

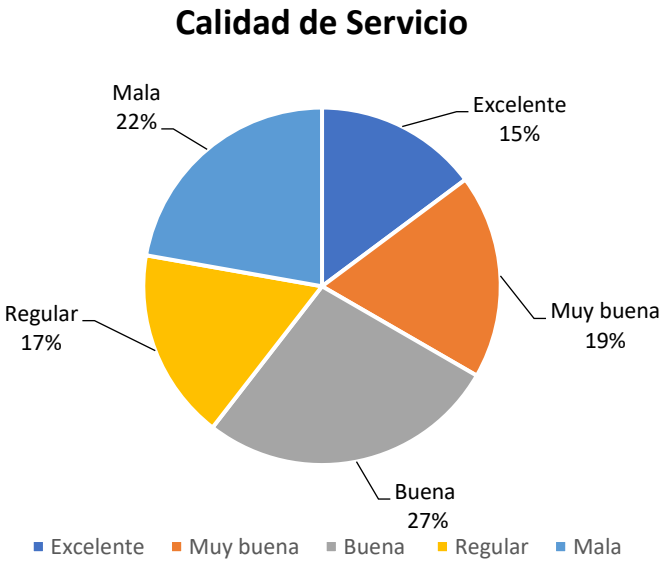
Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	5	6%
Primaria	24	31%
Secundaria	40	48%
Superior	12	15%
Total	81	100

Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención.

Elaborado: Autora

En la tabla N° 2 Según los datos, el grado de instrucción más común es "Secundaria", que representa el 48% de la muestra. Le sigue el grado de instrucción de "Primaria" con el 31%. El grado de instrucción "Superior" representa el 15% y el grado de instrucción "Ninguna" representa el 6% de la muestra.

Gráfico N°2 Distribución de la atención en Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.



Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención.

Elaborado: Autora

En el gráfico N° se muestra que la calidad de atención en Medicina Interna tiene opiniones divididas. El 61% de los encuestados calificó el servicio como positivo ("Excelente", "Muy buena" o "Buena"), siendo "Buena" la más común con un 27%. Sin embargo, un 39% tuvo opiniones negativas, destacando que un 22% demostró la atención como "Mala".

Tabla N° 3 Distribución de los aspectos en la Atención en el servicio de Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

Aspectos en la Atención del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
La comunicación clara y adaptada a las necesidades del paciente.	17	21%
La rapidez en responder a requerimientos específicos del paciente.	16	19%
La flexibidad de los horarios de atención según la situación individual.	28	35%
La inclusión de la familia en la toma de decisiones personalizadas.	20	25%
Total	81	100

Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención…

Elaborado: Autora

En la tabla N°3 es la flexibilidad en los horarios de atención (35%), seguido por la inclusión de la familia en la toma de decisiones (25%). La comunicación clara (21%) y la rapidez en responder a requerimientos (19%) también son importantes, pero menos destacados.

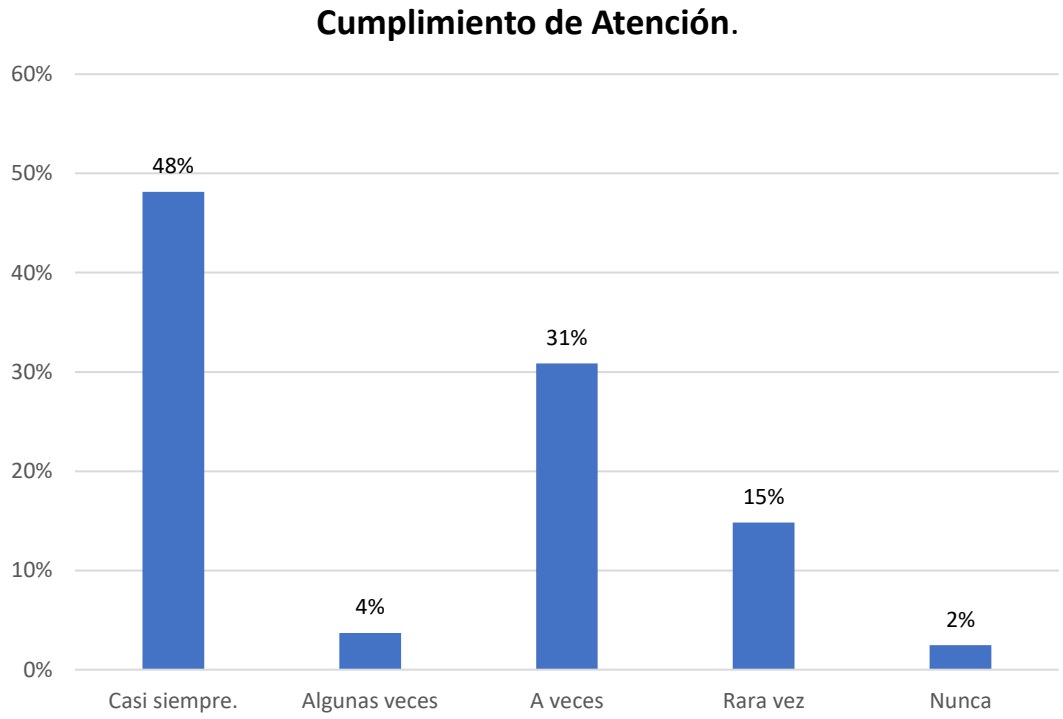
En la tabla N° 4 Distribución según la frecuencia de Competencia Profesional del Personal Médico, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

Competencia Profesional	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	44%
De acuerdo	19	23%
En desacuerdo	20	25%
Totalmente en desacuerdo	6	8%
Total	81	100

Fuente: Encuesta de satisfacion de la calidad de atencion.
Elaborado: Autora.

En la tabla N° 4 la mayoría de los pacientes con un (67%) tiene una percepción positiva sobre la competencia del médico personal al explicar el estado de salud, destacando que el 44% está "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, un 23% muestra insatisfacción, con un 25% "En desacuerdo" y un 8% "Totalmente en desacuerdo.

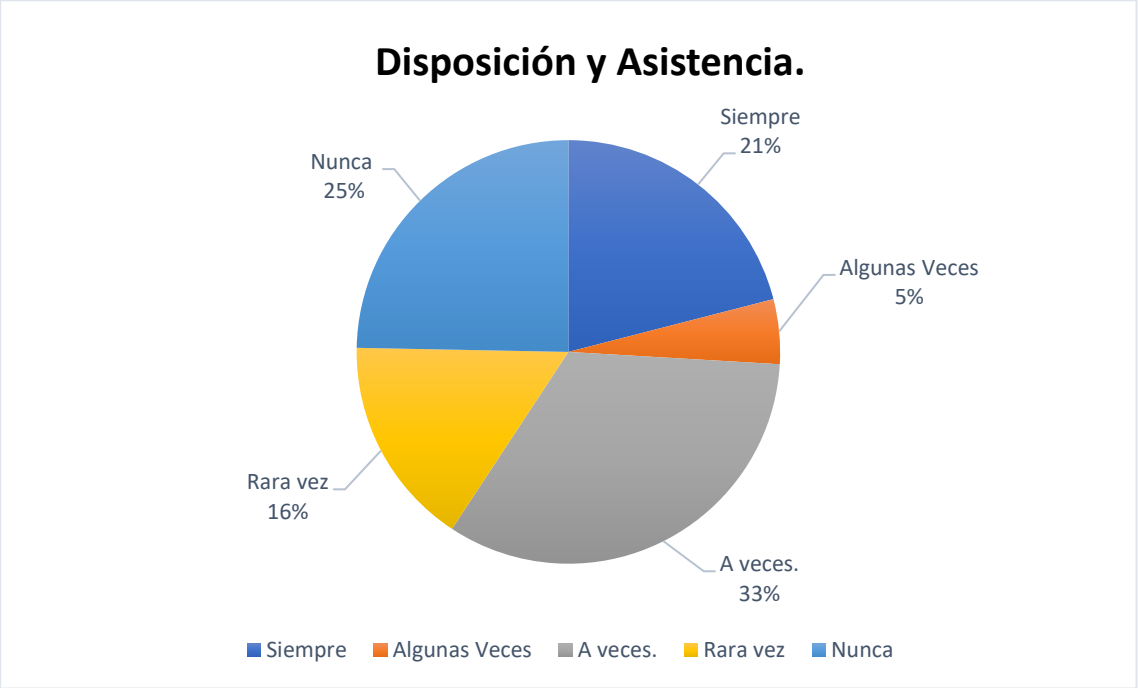
Gráfico N° 3 Distribución según el Cumplimiento en Plazos de Atención - Servicio de Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.



Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención…
Elaborado: Autora

En el Gráfico N° 3 muestra que la mayoría del personal médico (48%) cumple "casi siempre" con la tarea o norma evaluada. Esto indica un buen nivel de cumplimiento general. Sin embargo, también hay un porcentaje significativo del personal que cumple "algunas veces" con el 4% y un 31% a veces quedando un porcentaje del 15 % de "rara vez" y por último con un porcentaje del 2% "nunca

Gráfico N° 4 Distribución según el nivel de disposición y asistencia del personal médico, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la calidad de atención….

Elaborado: Autora

En el Gráfico N° 4 de las 81 personas encuestadas, solo el 21% siente que el personal siempre está dispuesto a ofrecer su apoyo. Sin embargo, un 33% considera que el personal ayuda "a veces". Por otro lado, un 25% afirma que nunca recibe ayuda del personal. Sin embargo, un 33% considera que el personal ayuda "a veces". Por otro lado, un 25% afirma que nunca recibe ayuda del personal. Finalmente, un 16% señala que el personal rara vez está dispuesto a ayudar.

Gráfico N° 5 Distribución según las áreas de oportunidad para mejorar la calidad de atención – Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención.

Elaborado: Autora

En el Gráfico N° 5 podemos ver que la población más destacada fue aumentar la cantidad de personal médico disponible, con un 37% que considera que esta es la clave para mejorar la atención. En el segundo lugar, 22% opinó que es fundamental Mejorar las instalaciones y equipos médicos la necesidad de proporcionar una atención de calidad y calidez. También fue mencionada por un 18% Por otro lado, un 17% menciono que sería importante reducir los tiempos de espera. Finalmente, un 6 % optó por la categoría “otro,

Tabla N°5 Distribución según el Nivel de satisfacción del familiar con atención en Medicina Interna, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

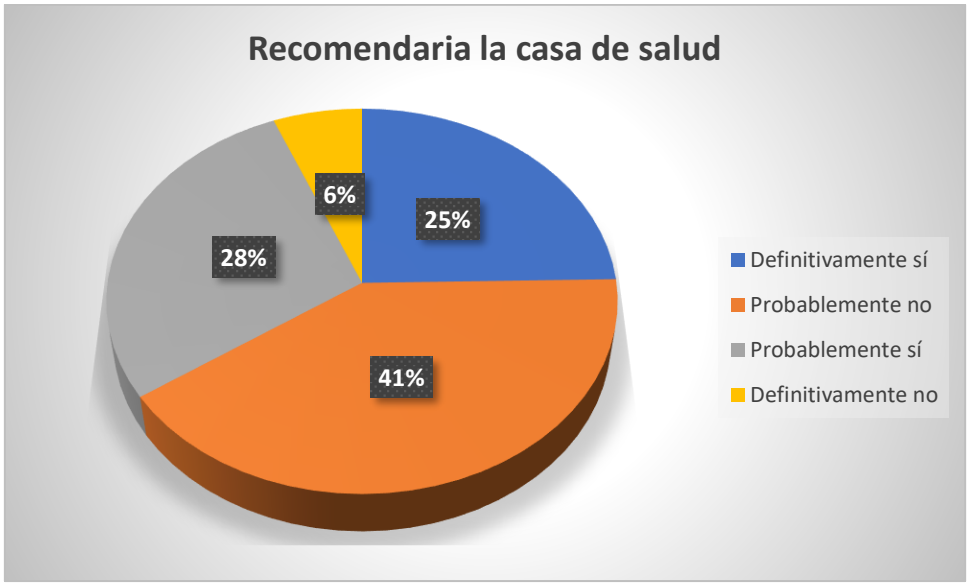
Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	25	30%
Insatisfecho	9	12%
Muy satisfecho	6	7%
Satisfecho	22	27%
Neutral	19	24%
Total	81	100

Fuente: Encuesta de satisfacción de la cantidad de atención…

Elaborado: Autora.

En la tabla N° 5 los resultados indican que un solo porcentaje de familiares se sienten satisfechos con un 7% de los usuarios, la atención del personal sanitario, mientras que una parte considerable muestra muy insatisfacción 42% sumando insatisfechos y muy insatisfechos. La alta proporción de respuestas neutral con un 24% también sugiere que muchos familiares ´pueden no tener una opción clara.

Gráfico N° 6 Distribución del Nivel de recomendación por usuarios de la institución médica, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.



Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención …

Elaborado: Autora

En el gráfico N° 6 se observa que del total un 53 %de los encuestados está dispuesto a recomendar el servicio, mientras que un 47%tiene dudas o se opone.

Tabla N° 6 Distribución de la relación médico paciente, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

Relación médico paciente.	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	16	18%
Malo	17	20%
Muy bueno	28	41%
Bueno	17	20%
Excelente	3	1%
Total	81	100

Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención …

Elaborado: Autora

En la tabla N° 6 muestra que la relación médico paciente en Medicina Interna tiene opiniones divididas. Con un 18% lo califica muy malo y malo con un 20% y muy bueno de 41%. El 20% de los encuestados lo califican como muy bueno y una calificación del 1% lo describe como exelente.

Gráfico N° 7 Distribución del tratado con respeto y amabilidad, Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito 2024.

Fuente: Encuesta de satisfacción de la calidad de atención

Elaborado: Autora

En el gráfico N° 7 los resultados sobre la afirmación "Se siente tratado con respeto y amabilidad" con un 74% de respuestas afirmativas (Sí) y un 26% de respuestas negativas.

7. Análisis de resultados

Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación demostraron los usuarios que son ingresados al servicio de Medicina Interna del Hospital Pablo Arturo Suárez, en su gran mayoría estuvieron muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de salud. El análisis de los resultados en cuanto al género demuestra que la población encuesta es el género masculino con 67% predominando en las encuestas, lo que puede reflejar tendencias demográficas o características propias de la población atendida en este servicio.

Los usuarios con mayor rango encuestados son de 20 a 30 años con el 48% siendo ellos con la mayor incidencia de ciertas enfermedades o condiciones en este grupo, con acceso más frecuente a los servicios de medicina interna. lo cual podría plantear preocupaciones sobre la atención de los pacientes, ya que los adolescentes pueden enfrentar desafíos específicos durante su estancia en el hospital, debido a que este proceso es acompañado por diversas emociones, expectativas y desafíos tanto para usuario y su familia como para el equipo médico que la asiste.

La calidad de atención de los usuarios es considerada un indicador importante en diversas modalidades de atención médica, es la relación entre las expectativas del usuario y requerimientos de sus familiares, mediante la atención médica brindada en la casa de salud. Esto indica que, aunque la mayoría tiene una percepción aceptable, hay una parte importante de usuarios insatisfechos, lo que señala áreas de mejora en el servicio. En general, los pacientes aprecian

la adaptabilidad y el enfoque familiar del servicio, aunque hay oportunidad de mejorar en agilidad y comunicación.

En resumen, los resultados reflejan una clara necesidad de aumentar el personal médico como prioridad principal, seguido por mejoras en las instalaciones y un enfoque en la calidez del trato abordando estas áreas podría transformar significativamente la experiencia de los pacientes en Medicina Interna, garantizando no solo una atención más eficiente si no también humana y comprensiva. En la evaluación de la satisfacción de los usuarios es necesario Fomentar una comunicación más efectiva y brindar un trato más empático podrían ser pasos claves para aumentar la satisfacción familiar, y en última instancia mejorar las buenas prácticas en el servicio.

Así, se ha concluido que la satisfacción es un indicador de la calidad confiable y que los aspectos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y sensibilidad de salud son altamente valorados por los usuarios.

En esta investigación desarrollada en el 2017 por el autor Jaya P (24), llamado Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo el modelo Servqual", aplicado a los pacientes del Hospital de Clínicas Pichincha se obtuvo que en las dimensiones en capacidad de respuesta 58.2%, seguridad 60.8%, empatía 69.4% y aspectos tangibles 50.4% de los usuarios estuvieron satisfechos, mientras que en el Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito se menciona que el mayor porcentaje de usuarios encuestados con un alto grado de satisfacción, en la dimensión satisfecho el 7%

muy satisfecho 42%; en la dimensión seguridad 48% casi siempre cumple y un porcentaje del 31% a veces en la dimensión empatía,44% totalmente de acuerdo y un 23% en desacuerdo, en la dimensión calidad de salud con un 61%califica como excelente sin embargo un 39% menciona que es mala la atención.

De acuerdo con el autor Vergel en el 2022) en su investigación llamada, Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos según los hallazgos de la presente investigación en lo que corresponde a los datos sociodemográficos se visualiza la predominancia del sexo femenino con un 96%, de igual forma el nivel educativo que destacó fue el universitario con un 42,9%, El grupo etario que se presentó en mayor proporción en la presente predomino la edad de 18 a 39 años, siendo el 57% . Mientras que en el Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de menciona que el mayor porcentaje de usuarios encuestados es el sexo masculino con el 67% de igual forma el grado de instrucción educativo es de 48% que pertenece al nivel secundario. En el grupo etario se aprecia que el porcentaje más alto, corresponde a edades entre los 20 a 30 años con un porcentaje del 48% predominando.

8. Conclusiones

Se puede concluir que los usuarios que están hospitalizados en el servicio de medicina interna en su mayoría son pacientes mayores de edad y que no cuentan con seguros privados. Estos datos sugieren que, si bien la mayoría percibe la atención de forma aceptable, existe una proporción considerable de usuarios insatisfechos. Este panorama resalta la necesidad de identificar y abordar las áreas de mejora, con el objetivo de elevar la calidad del servicio y garantizar una experiencia más consistente y satisfactoria para todos los usuarios.

El análisis de resultados también revela que, si bien una mayoría reconoce la habilidad del personal médico en la comunicación sobre el estado de salud, existe una cantidad significativa de pacientes que no se sienten conformes con el tipo de atención. Esto evidencia la necesidad de fortalecer las competencias del personal de salud mejorar su relación comunicativa y garantizar que todos los pacientes reciban explicaciones claras y comprensibles a efectos de mejorar la experiencia y confianza en el servicio médico prestado.

En cuanto a la relación calidad de atención y la satisfacción del usuario recibido es esencial para garantizar una percepción optima con el fin de fortalecer la confianza y fidelidad de los pacientes hacia la institución. Además, abordar las áreas de mejora dentro de la atención permite optimizar la experiencia del usuario, mostrando el buen servicio con calidad y calidez son elementos que impactan significativamente en el éxito y la sostenibilidad de los servicios de

salud resalta la necesidad de implementar mejoras en la calidad. Con una comunicación efectiva brindando un trato más empático elevando los niveles de satisfacción a su vez, iniciar buenas prácticas en el servicio de Medicina Interna.

9. Recomendación

Efectuar programas de formación continúa reforzando competencias técnicas, habilidades esenciales para la comunicación, garantizando que todos los pacientes reciban una atención integral con calidad y calidez. Se realizan indagaciones frecuentes para monitorear la percepción de los usuarios sobre el servicio, nivelar las áreas específicas y evaluar el impacto de las labores implementadas que originó un enfoque y prevalezca sobre las necesidades y expectativas de los pacientes, con el fin de asegurar un trato empático.

Para optimizar la calidad de atención en Medicina Interna, se fortalecería el trato humano y empático mediante capacitaciones, charlas, entrega de material didáctico, comunicación asertiva y atención centrada en el paciente con el fin de poseer una buena atención, Además, se mejorarán las instalaciones, lo que reducirá los tiempos de espera.

También se establecerán estándares claros de servicio se fomenta una cultura de respeto y cortesía; de esta manera, se contribuirá a garantizar una experiencia satisfactoria para los pacientes y familiares en el servicio.

Finalmente, se plantea las siguientes recomendaciones estratégicas:

Capacitación continua: Realizar programas de formación continua mejorar las relaciones interpersonales, comunicación para el personal médico.

Refuerzo de recursos: Aumentar el número de personal médicos; esto ayudará a mejorar la atención, garantizar un servicio más ágil y personalizado y de calidad para los usuarios.

Fomento de empatía: Optimizar la satisfacción del paciente, fortalece la relación médico-paciente, contribuyendo a una atención de mayor calidad y calidez, un ambiente más humano y cortés a cada uno de los usuarios en el servicio de Medicina Interna.

Gestión de la consistencia de la calidad de atención: Al tratar de manera efectiva la consistencia de la calidad ofrecida, permite una experiencia uniforme para todos los pacientes, fortaleciendo la confianza en el servicio y mejorando los resultados generales.

10. Referencias Bibliográficas

1. Cano, Sara M., et al. “Concepto de Calidad En Salud: Resultado de Las Experiencias de La Atención, Medellín, Colombia.” Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 34, no. 1, 2 Dec. 2015, https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06.https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06.
2. Molina Astúa, Milena, et al. “La Calidad En La Atención Médica.” Medicina Legal de Costa Rica, vol. 21, no. 1, 2004, pp. 109–117, www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007.
3. Salud OMdl. Servicios Sanitarios de la Calidad. [Online].; 2020 [cited 2020 Agosto 11. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care.
4. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Calidad de los servicios: una prioridad del Ministerio de Salud [Internet]. Quito: Ministerio de Salud Pública; 2023 [citado 2024 dic 8]. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/calidad-de-los-servicios-una-prioridad-del-ministerio-de-salud/
5. Hospital Pablo Arturo Suárez. Hospital Pablo Arturo Suárez: dueño de un legado colonial [Internet]. 2023 [citado 2024 dic 8]. Disponible en: https://www.hpas.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/196-hospital-pablo-arturo-suarez-dueno-de-un-legado-colonial.
6. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Archivos de la Fundación para la Educación en Salud [Internet]. 1966 [citado 2024

dic 8];1(2):1-7. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf

7. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Indicadores de calidad estadística [Internet]. 2024 [citado 2024 dic 8]. Disponible en: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores-de-calidad-estadistica/
8. Sánchez-Sánchez R, Pérez-Arias J. Satisfacción del paciente en la atención sanitaria: un estudio de la literatura. Rev Esp Salud Pública [Internet]. 2020 [citado 2024 dic 8];94:e202010125. Disponible en: https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/
9. González-Morales M, González-Morales J. La calidad de los servicios de salud: un enfoque desde la satisfacción del paciente. Rev Salud Pública [Internet]. 2004 [citado 2024 dic 8];6(2):209-18. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/106/10649044.pdf
10. Carrasco E. Historia de la calidad en el servicio de salud [Internet]. 1ra ed. Barcelona: Editorial UOC; 2013 [citado 2024 dic 8]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bb5-AQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Historia+de+la+calidad+en+el+servicio+de+salud+&ots=oF4O_iogGg&sig=WoEShf4dFhZiW67kYRGDfDSo_H8#v=onepage&q=Historia%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20de%20salud&f=false
11. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Mejorar la calidad de atención y la prestación de servicios de salud [Internet]. 2023 [citado 2024 dic 8]. Disponible en: https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud

12. Loyola-Pérez MV, Fernández-Díaz MD, Santana-Pérez L, Ochoa-Reyes LA. Evaluación de la calidad en los servicios de salud: una perspectiva necesaria. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2010 [citado 2024 dic 8];36(5):1-10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552010000500020
13. García-Peña GE, Sierra-García JE, Zuluaga-Serna AM. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med [Internet]. 2016 [citado 2024 dic 8];64(4):715-8. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_arttext
14. Añez EM, Díaz de Castro EE, Sánchez ME. Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el Departamento de Ingeniería Industrial de la UNET. Rev Cienc Salud. 2013;13(2):159-172. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002
15. González MM, Vargas J. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev Soc Bol Educ. 2014;20(2):47-54. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
16. Jaya Veloz V. Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL. [Internet]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2017.

Disponible en: https://repositorio.uta.edu.ec/items/ba5a4d24-e6bd-4224-a7b0-a2e77e1da899/full.

17. Martínez González M, González Suárez J. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista de Enfermería. 2021;37(4):Art. 4. Disponible en: https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186.
18. López FA, Martínez C. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2002;7(18):96-112. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf
19. González M, Pérez L, Ramírez C. Sistema de salud de Ecuador. Rev Mex Salud Pública. 2011;53(8):123-134. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013
20. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Base legal: Mediación y Balanza. 2024. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/base-legal/mediacion-balanza
21. Asamblea Nacional del Ecuador. Código Orgánico Integral Penal (COIP). 2021. Disponible en: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf
22. Jiménez C, Rosenkranz J, Rivera H, Garrido E. Derechos del paciente en el marco de calidad de la atención médica. Rev Med Chil. 2000;128(8):915-20. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872000000800011

23. ACNUR. Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967. 2008. Disponible en: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf
24. El Gobierno Nacional garantiza derechos del personal de salud con la nueva Ley de Carrera Sanitaria. Quito: Ministerio de Salud Pública de Ecuador; 2023 [citado 2024 dic 8]. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/el-gobierno-nacional-garantiza-derechos-del-personal-de-salud-con-la-nueva-ley-de-carrera-sanitaria/

11. Anexos

Anexo 1. Encuesta de elaboración propia

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina interna del Hospital General Pablo Arturo Suárez, cantón Quito, Junio- Octubre 2024.
Fecha: G
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en esta casa de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.
DATOS GENERALES DEL CUESTIONARIO

1. Edad del usuario: 3. Nivel de estudio: ▪ Primaria ▪ Secundaria ▪ Superior	2. Sexo: M ( ) F ( )

4.Marque con una X la opción que considere ¿Cuál es la calidad de atención recibida por el familiar en el servicio de Medicina Interna?

- □ Excelente
- □ Muy buena
- □ Buena
- □ Regular

 Mala

5.Marque con una X la opción que considere ¿Qué aspectos destacaría de la atención en el servicio de medicina interna?

 La comunicación clara y adaptada a las necesidades del paciente.

 La rapidez en responder a requerimientos específicos del paciente

 La flexibilidad en las horas de atención según la situación individual

 La inclusión de la familia en la toma de decisiones personalizadas

6.Marque con una X la opción que considere ¿El personal médico demuestra competencia y conocimiento al explicar el estado de salud del paciente?

 Totalmente en desacuerdo

 En desacuerdo

 Totalmente de acuerdo

 De acuerdo.

7. Marque con una X la opción que considere ¿Con que frecuencia el personal médico cumple con los plazos prometidos para las visitas médicas en el servicio de medicina interna?

 Siempre

 Nunca

 A veces

 Rara vez

 Algunas veces.

8.Marque con una X la opción que considere ¿El personal se muestra siempre dispuesto ayudar y proporcionar información cuando es necesario?

 Siempre

 Nunca

 A veces

 Rara vez

 Algunas veces.

9.Marque con una X la opción que considere ¿Cómo debería mejorar la calidad de atención en el servicio de medicina interna?

 Reduciendo los tiempos de espera para recibir atención.

 Aumentando la cantidad de personal médico disponible

 Mejorando las instalaciones y equipos médicos.

 Proporcionando una atención de calidad y calidez.

 Otro.

10.Marque con una X la opción que considere ¿Cuál es el nivel de satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por el personal sanitario en el servicio de medicina interna?

 Muy satisfecho.

 Insatisfecho

 Muy insatisfecho

 Satisfecho

 Neutral.

11.Marque con una X la opción que considere ¿Usted recomendaría esta casa de salud?

 Definitivamente sí.

 Probablemente no.

 Probablemente sí

 Definitivamente no.

12.Marque con una X la opción que considere. ¿cómo calificaría la relación médico paciente en el servicio de medicina Interna?

 Muy malo

 Malo

 Muy bueno

 Bueno

 Excelente.

13.Marque con una X la opción que considere**.** ¿Usted se siente tratada con respeto y amabilidad por parte del personal medicina interna?

 Si.

 No

Gracias por su colaboración.