



Maestría en

SALUD PÚBLICA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Salud Pública

Nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 2024.

AUTOR: Dra. Cueva Coello Evelyn Ivon
TUTOR: Dr. Bejarano Jaramillo Jorge Edwin

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, Cueva Coello Evelyn Ivon, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado **“Nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 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.

Cueva Coello Evelyn Ivon

C. I.: 1721384129

Correo electrónico: evelyncuevacoello@hotmail.com

Yo, Dr. Bejarano Jaramillo Jorge Edwin, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado **“Nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 2024.”** del maestrante, quien es autora exclusiva de la presente investigación, que es original y auténtica.

Dr. Jorge Edwin Bejarano Jaramillo

CI: 0907845259

Correo electrónico: jobejaranoja@uide.edu.ec

Autorización de derechos de propiedad intelectual

Yo, Cueva Coello Evelyn Ivon, en calidad de autor/a del trabajo de titulación denominado **“Nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 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.

D. M. de Quito, 14 de diciembre 2024

Cueva Coello Evelyn Ivon

C. I.: 1721384129

Correo electrónico: evelyncuevacoello@hotmail.com

Dedicatoria

Dedico este proyecto a la comunidad ecuatoriana, cuya resiliencia y fortaleza inspiran este esfuerzo.

A mis padres, por su amor y valores, quienes con su modelo de perseverancia y justicia me han encaminado en cada paso de mi vida, forjaron mi amor hacia la salud pública.

A mis hijos, que son mi inspiración diaria y mi mayor motivación para seguir adelante, quienes representan el futuro que deseo ver en un Ecuador saludable y equitativo.

Espero que les sirva de ejemplo de esfuerzo y dedicación en la búsqueda de sus propios sueños.

Este logro es para todos aquellos que sueñan con un país donde la salud sea un derecho accesible para todos.

Agradecimiento

Agradezco abismalmente a los docentes de la maestría en Salud Pública por su fuerte compromiso con la salud de nuestro país, por compartir sus conocimientos sin egoísmos y reforzar el ideal de igualdad social.

A la institución donde laboro, mi veraz reconocimiento, por permitirme seguir desarrollándome como persona y como profesional

A mis padres, quienes con su amor y lecciones de vida me han inspirado a perseverar y creer en mí, para alcanzar todos mis sueños.

A mis hijos, quienes son mi motivación de esfuerzo constante, agradezco su paciencia y comprensión.

A mis amigos, que son mi apoyo logístico y emocional, que me han sostenido fuerte para a pesar de las adversidades continuar en la lucha de superación.

Este logro no es solo mío, sino de todos ustedes, quienes han contribuido con mucho para poder llegar a mi meta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice de tablas.....	VI
Índice de gráficos	VII
Resumen.....	1
Abstract	1
1. Introducción	3
2. Justificación	6
3. Planteamiento del problema.....	8
4. Objetivos de investigación.....	11
5. Marco teórico y conceptual.....	12
6. Metodología y diseño de la investigación.....	21
7. Resultados	27
8. Discusión.....	32
9. Conclusiones	48
10. Recomendaciones	50
11. Referencias bibliográficas.....	53
12. Anexos	61

Índice de tablas

Tabla 1. Infraestructura.....	27
Tabla 2. Personal competente y capacitado.....	28
Tabla 3. Equipamiento médico suficiente y moderno	28
Tabla 4. Amabilidad	29
Tabla 5. Comunicación efectiva.....	29
Tabla 6. Duración del tiempo de consulta	30
Tabla 7. Puntualidad.....	31
Tabla 8. Tiempo de espera entre citas	31
Tabla 9. Interacción con el paciente	32
Tabla 10. Educación al paciente.....	33
Tabla 11. Nivel de satisfacción general.....	33
Tabla 12. Mejoría tras el tratamiento.....	34
Tabla 13. Resolución del problema de salud.....	35
Tabla 14. Estado de instalaciones.....	36
Tabla 15. Presentación del personal	36
Tabla 16. Cumplimiento de promesas	37
Tabla 17. Atención precisa sin errores	37
Tabla 19. Disponibilidad del personal.....	39
Tabla 20. Competencias del personal médico	39
Tabla 21. Entorno seguro y adecuado	40
Tabla 22. Trato personalizado	41
Tabla 23. Comprensión de necesidades.....	41
Tabla 24. Sugerencias y opiniones	42

Tabla 25. Numero de sugerencias por persona.....	43
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Infraestructura	27
Figura 2. Equipamiento medico.....	29
Figura 3. Duración de la consulta.....	30
Figura 4. Tiempo de espera entre citas	32
Figura 5. Nivel de satisfacción general	34
Figura 6. Resolución de problemas de salud	35
Figura 7. Estado de instalaciones	36
Figura 8. Rapidez de la atención	38
Figura 9. Entorno seguro y adecuado	40
Figura 10. Sugerencias y opiniones.....	42

Resumen

Un indicador de la calidad en los servicios de salud es la satisfacción del usuario, ya que permite identificar carencias y fortalecer aspectos positivos para brindar atención de calidad. Este proyecto tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos del servicio de salud ocupacional del Hospital del Día IESS Santo Domingo en 2024.

El estudio, de tipo descriptivo transversal, utilizó encuestas basadas en los modelos Servqual y Donabedian para medir satisfacción y percepción de calidad. Se encuestaron 117 usuarios internos, obteniendo un nivel general de satisfacción del **69.23%**, influido positivamente por la amabilidad del personal (**78.63%**) y la efectividad en la comunicación (**75.21%**). Los aspectos destacados fueron el trato personalizado y la confianza en el personal. Sin embargo, los usuarios señalaron deficiencias significativas en infraestructura y equipamiento médico, que impactan negativamente en la percepción del servicio.

Entre las principales sugerencias, se propuso mejorar la infraestructura (**30.16%**), reducir el tiempo de espera entre citas (**22.54%**) y modernizar el equipamiento médico (**18.73%**). Además, se destacó la necesidad de contar con personal exclusivo para el servicio (**14.29%**) y garantizar la imparcialidad en la priorización de atenciones (**4.13%**). Estas recomendaciones buscan optimizar la experiencia de los usuarios.

Palabras clave: calidad, nivel de satisfacción, salud ocupacional, personal de salud, salud.

Abstract

An indicator of quality in health services is user satisfaction, since it allows deficiencies to be identified and positive aspects to be strengthened to provide quality care. This project aimed to evaluate the level of satisfaction of internal users of the occupational health service of the Hospital del Día IESS Santo Domingo in 2024.

The cross-sectional descriptive study used surveys based on the Servqual and Donabedian models to measure satisfaction and perception of quality. 117 internal users were surveyed, obtaining a general level of satisfaction of 69.23%, positively influenced by the friendliness of the staff (78.63%) and the effectiveness of communication (75.21%). The highlights were the personalized treatment and trust in the staff. However, users pointed out significant deficiencies in infrastructure and medical equipment, which negatively impact the perception of the service.

Among the main suggestions, it was proposed to improve infrastructure (30.16%), reduce waiting time between appointments (22.54%) and modernize medical equipment (18.73%). In addition, the need to have exclusive personnel for the service (14.29%) and guarantee impartiality in the prioritization of care (4.13%) was highlighted. These recommendations seek to optimize the user experience.

Keywords: quality, level of satisfaction, occupational health, health personnel, health.

1. Introducción

La satisfacción es un indicador subjetivo tanto de los servicios de salud aceptos como de la eficacia con la que se ofrece la atención. En la salud Ocupacional, la satisfacción del colaborador es una medida vital para garantizar un esfuerzo adecuado en la prevención, de los padecimientos afines con el trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo, la OIT, se originan aproximadamente 374 millones de accidentes laborales anuales no fatales y 380500 fatales. La necesidad de intervenir con la medida que minimiza el impacto de las lesiones y las enfermedades prevenibles del trabajo es primordial. De ahí la importancia de tener a la salud ocupacional como algo prioritario, y que el Estado garantice su cumplimiento. (1)

La calidad de la atención sanitaria se expresa con experiencia del usuario con ella, considerando que este espera una asistencia oportuna, eficiente y resolutive en sus necesidades. (2) Realizándose de esta manera una clasificación de los errores o carencias en la administración general de la salud, teniendo en cuenta que son eje fundamental de la administración de procesos; así como también de la planificación estratégica de una entidad de salud.

En los actuales años, la seguridad social ha logrado un significado tanto moral como legal, todavía se percibe como una completa pérdida de tiempo y dinero en muchas instituciones. En el caso de Ecuador, a cargo de que las normas se cumplan tiene el Instituto ecuatoriano de seguridad social, y el Ministerio de Trabajo de acuerdo con la normativa vigente.

La salud ocupacional, forma parte importante de la salud pública, y juega un papel crítico en la sociedad. En este sentido, con medidas colectivas tanto de promoción de la salud laboral, tiene como objetivo eliminar enfermedades ocupacionales con la mayor oportunidad posible y prevenir su progresión y complicaciones serias. Asimismo, pretende ser una salvaguarda para los

entornos de trabajo seguros y saludables que promueven la equidad de protección de salud al trabajador integralmente, así como un modo de vida más salubre que concedan una calidad de vida más óptima al trabajador. (3)

La calidad sobre los servicios de medicina ocupacional abarca lo relacionado con lo técnico o clínico, pero también implica la comunicación efectiva, la accesibilidad, la prontitud de atención y el trato empático hacia el usuario.

“Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención médica puede definirse como el nivel en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados en salud, en línea con el conocimiento profesional actual”.(2)

Existen estudios donde se explica que los indicadores de satisfacción de los pacientes, “están relacionados directamente con variables como lo son el respeto y la sensibilidad ofrecida por el personal de salud para con los pacientes del centro asistencial”. (4)

Para los usuarios, este aspecto completa su experiencia antes, durante y después del abordaje realizado. Asimismo, la accesibilidad y capacidad de abordaje adecuados en situaciones de demanda, son piezas claves para el usuario; en particular para los profesionales de salud, ya que reiteradas veces pone por demás las solicitudes, necesidades de los pacientes al respecto de su bienestar. La salud ocupacional, por su propio enfoque, se centra en prevenir patologías relacionadas con lo laboral. En el país, el Instituto de seguridad Social es el principal proveedor establecido para brindar servicios a la población laboral afiliada. Debido a esta responsabilidad, la lógica indica que se debe asegurar la salud de su recurso humano y entregar con total calidad este servicio.

La satisfacción en servicios de salud ha sido analizada bajo varios modelos y métodos. Uno de los métodos más comunes es el SERVQUAL, “que mide la percepción de los usuarios en dimensiones como aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y

empatía.” (5) Con este enfoque, se puede examinar de forma más detallada los elementos que son esenciales para los usuarios a la hora de recibir una buena atención.

En el Hospital del Día IESS Santo Domingo, el usuario interno de la unidad de salud ocupacional está conformado por trabajadores, los mismos que están expuestos a riesgos psicosociales, ergonómicos y biológicos en sus áreas laborales. El trabajador de la salud, a su vez, necesita de una atención especializada que no solo trate su patología, sino que identifique y gestione el riesgo ocupacional en el área. La satisfacción del trabajador no solo es una guía de la atención brindada con calidad, sino de confiabilidad en el servicio prestado a favor de su integridad biopsicosocial. Por lo tanto, es esencial la evaluación de su nivel de satisfacción para descubrir puntos críticos de mejora o aspectos positivos que fortalecer, guiando así las actividades para un desarrollo adecuado.

En el Hospital del Día IESS Santo Domingo, la calidad de la atención en el servicio de salud ocupacional es vital debido a que la institución es una proveedora de servicios sanitarios a nivel provincial. Los colaboradores de la institución en estudio, requieren un adecuado estado integral de salud tanto físico y mental para atender a un gran número de pacientes que acuden la mayoría de veces al año a dicho centro de atención.

En tal sentido, la actual indagación tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos del servicio de salud ocupacional del Hospital del Día IESS Santo Domingo en el año 2024. Los hallazgos serán de interés para conocer las oportunidades y también para la elaboración de destrezas que mejoren la atención y su calidad, y así engrandecer la satisfacción de los pacientes. Asimismo, el estudio pretende presentar información relevante para decidir sobre las políticas de salud ocupacional a nivel de la institución, para contribuir a optimar la salud de manera íntegra en el personal de salud.

2. Justificación

Medir la satisfacción en relación con el servicio recibido en los servicios de salud es fundamental para mejorar los estándares y garantizar que los requerimientos de los pacientes sean atendidos de manera correcta. En salud laboral, analizar la conformidad de los usuarios internos sobre la asistencia, en hospitales de segundo nivel resulta especialmente importante, ya que estos suelen ser referentes regionales para brindar servicios de salud con mayor capacidad resolutive, donde el personal de salud está expuesto constantemente en sus lugares de trabajo a distintos riesgos. Lo cual puede conllevar a deterioro o alteraciones del bienestar mental y físico del personal del personal sanitario. Es por eso que evaluar dichos servicios de salud ocupacional es esencial para examinar las consistencias e inseguridades. al dar atención, realizando una optimización constante del servicio y poder cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

Centros de salud como el Hospital del Día IESS Santo Domingo brindan servicios a una gran cantidad de pacientes, que dependen de ellas para mantener su bienestar físico y mental. Los usuarios internos, es decir, aquellos que trabajan dentro del hospital y que también requieren atención, constituyen un grupo prioritario debido a su exposición constante a riesgos laborales y sus necesidades específicas de salud. Evaluar la satisfacción de este grupo proporciona información valiosa acerca de la efectividad del área de salud ocupacional y permite identificar áreas para optimización en la atención ofrecida.

La finalidad de la salud laboral es mitigar los peligros laborales, y potenciar la calidad de vida, a su vez, incrementar el bienestar general y productividad. Por ello, valorizar la conformidad de los usuarios. internos no solo refleja la calidad de la prestación, sino también como influye los programas sanitarios en la salud integral de los trabajadores. Este análisis es crucial en entornos hospitalarios donde los riesgos biológicos, ergonómicos y psicosociales son comunes, ya que

permite identificar aspectos críticos que requieren atención para ofrecer un entorno profesional seguro y saludable.

Además, los resultados de estas evaluaciones proporcionan datos esenciales para la formulación de decisiones y el desarrollo de políticas institucionales. Un análisis detallado puede revelar fortalezas y oportunidades de avance en las prestaciones de salud ocupacional, brindando a la administración del hospital herramientas claras para optimizar procesos y recursos. En hospitales de segundo nivel, donde los recursos suelen ser limitados, esta información es vital para priorizar acciones que impacten positivamente en el contenido y la salud de los trabajadores.

La satisfacción en los servicios de salud ocupacional también influye directamente en la colaboración de los empleados en planes de salud y prevención. Aquellos trabajadores que perciben una atención de calidad tienden a seguir más fácilmente las recomendaciones y a involucrarse en iniciativas relacionadas con la salud y seguridad laboral. Por lo tanto, analizar la satisfacción de los usuarios internos es una estrategia clave para fortalecer la cultura organizacional y promover un ambiente de trabajo saludable.

Finalmente, realizar este tipo de estudios en hospitales de segundo nivel, como el Hospital del Día IESS Santo Domingo, genera evidencia aplicable a otras instituciones similares con alta demanda de servicios ocupacionales. Este tipo de evaluación se convierte en un paso esencial para asegurar la optimización constante de la calidad en la atención, y para construir entornos de trabajo seguros y sostenibles.

3. Planteamiento del problema

Todo centro sanitario deberá evaluar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención que les presta y examinar los elementos coligados a la misma. (6) “La calidad se define como el conjunto de características que buscan entender las necesidades del cliente, cumpliendo o superando sus expectativas y a toda una estructura empresarial quienes se encargan de mantener el cumplimiento de varios procesos que permitan cumplir esta definición”, (7)

El gestionar el estado de salud del personal que suministra servicios de salud, en las áreas que requieren de alto nivel de confidencialidad y seguridad al paciente, hace que sea indispensable que los centros médicos ejerzan sus actividades en ambientes saludables, “resguardando la integridad de quienes cuidan la salud de los mismos, y que esto a su vez produce la elevación de un servicio aceptable y evitar la insatisfacción de los usuarios.” (8)

En la provisión de un servicio de calidad de la salud y fiable, es necesaria la entrega de un servicio de alta calidad. en términos de aceptabilidad y confiabilidad, ya que la reputación del centro hospitalario depende de la sociedad. (9)

La satisfacción del usuario interno es la opinión personal de los colaboradores sobre la calidad del servicio brindado que está presente en “la calidad física como instalaciones, orden, limpieza, y disposición de los recursos; la calidad del tiempo; la eficiencia como puntualidad, rapidez del servicio; efectividad cuando haya fidelización; oportunidad; la eficacia de la atención”. (10)

El servicio de Salud Ocupacional en el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio IESS Santo Domingo mediante variados procedimientos y estrategias de valoración médica, psicológica, basadas en la prevención, detección oportuna de enfermedades comunes o

generadas por la actividad laboral, garantizan la salud de los colaboradores.

Implementado hace dos años en el Centro clínico quirúrgico ambulatorio hospital del día IESS Santo Domingo la unidad de seguridad y salud ocupacional, requiere evaluar el nivel de la satisfacción de los usuarios internos de la unidad laboral, de la calidad de atención, del personal médico, y examinar los factores asociados a la misma.

La unidad de salud ocupacional debe ofrecer servicios de atención de excelencia. Este trabajo es una búsqueda constante para mejorar el modelo asistencial. Es por ello que debe brindarse una retroalimentación a los profesionales de salud del servicio sin que esto implique que se cuestiona la calidad de los servicios proporcionados por estos, pero si pretendiendo evaluar el score que los usuarios asignan a la atención recibida por quienes prestaron sus servicios en la unidad de salud ocupacional, fomentando de esta manera una mejora constante del servicio que conlleve a que sus usuarios sientan que son atendidos en uno de los mejores servicios de la unidad laboral.

Formulación del problema – pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional, en usuarios internos del Hospital del Día IESS Santo Domingo, en el año 2024?

Sistematización del problema - preguntas operativas

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional, de los usuarios internos del Hospital del Día IESS Santo Domingo, en el año 2024??

¿Cuáles son las opiniones y sugerencias que determinan la satisfacción de los usuarios

que reciben atención de salud en el servicio de salud ocupacional en el Hospital del Dia IESS Santo Domingo, en el año 2024?

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción que tienen los usuarios internos del Hospital del Dia IESS Santo Domingo respecto a la calidad de atención del servicio de salud ocupacional, en el año 2024?

4. Objetivos de investigación

Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 2024.

Objetivos Específicos

Determinar la percepción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional, de los usuarios internos del Hospital del Día IESS Santo Domingo, en el año 2024.

Identificar las opiniones y sugerencias que determinan la satisfacción de los usuarios que reciben atención de salud en el servicio de salud ocupacional en el Hospital del Día IESS Santo Domingo, en el año 2024.

Conocer los factores que influyen en la satisfacción que tienen los usuarios internos del Hospital del Día IESS Santo Domingo respecto a la calidad de atención del servicio de salud ocupacional, en el año 2024

5. Marco teórico y conceptual

5.1 Marco Conceptual

Salud Ocupacional

La salud ocupacional engloba las acciones y estrategias implementadas en los centros de trabajo para prevenir enfermedades y accidentes laborales, salvaguardar la salud de los trabajadores y promover un ambiente laboral seguro y saludable. “Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud ocupacional se centra en la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.” (11)

Atención Médica en Salud Ocupacional

La atención sanitaria dentro del contexto de la salud ocupacional implica la evaluación, tratamiento, prevención y seguimiento de condiciones relacionadas con el trabajo. Esto incluye tanto la gestión de enfermedades laborales como la promoción de medidas preventivas para reducir riesgos en el ambiente de trabajo. La calidad de esta atención es crítica “para garantizar un entorno de trabajo seguro y el bienestar de los empleados”. (12)

Satisfacción del Paciente

Se entiende como la evaluación personal que hace el individuo sobre la calidad del servicio brindado. Esta valoración puede verse afectada por factores como la cordialidad del personal, la premura del servicio, los recursos existentes y la efectividad de la atención médica. (13).

Calidad de Atención Médica

La calidad de la atención médica hace referencia al “nivel en que los servicios de salud

brindados a individuos o grupos aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados esperado”.

(13) Según el Instituto de Medicina, “la calidad de la atención médica se basa en seis dimensiones: seguridad, efectividad, eficiencia, oportunidad, equidad y atención centrada en el paciente”. (14)

Modelos de Evaluación de Satisfacción

Existen diversos modelos y herramientas, como:

- **SERVQUAL:** Un instrumento para “evaluar la percepción de la calidad del servicio en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. (15)
- **Modelo de Expectativas y Percepciones:** Analiza “la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción real del servicio recibido”. (16)
- **Cuestionarios específicos de salud ocupacional:** Adaptaciones o herramientas “desarrolladas específicamente para medir la satisfacción en el ámbito de la salud laboral.” (17)

Modelo de Evaluación de la calidad de atención en servicios de salud de Donabedian

Es un enfoque conceptual comúnmente empleado para “evaluar la calidad de la atención médica, desarrollado por Avedis Donabedian, se basa en tres componentes principales: estructura, proceso y resultado.” (18) Dicho modelo es completo para “evaluar y mejorar la calidad de la atención médica, “al analizar cómo la estructura y los procesos impactan en los resultados de salud. (19, 20)

5.2 Marco Teórico

5.2.1 Calidad en la Atención en Salud

Según Campbell, “la calidad de la atención se puede dividir en dimensiones como la efectividad clínica y la efectividad interpersonal, que se evalúan en función de la estructura del sistema de salud, el proceso de atención y los resultados alcanzados.” (21)

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la atención sanitaria de calidad como una atención sanitaria eficaz, eficiente, integral, centrada en el paciente, equitativa y segura”. La calidad se valora según la capacidad del servicio para satisfacer las exigencias de los usuarios y adaptarse a sus preferencias y percepciones. (22)

Además, la calidad en la atención médica también tiene una dimensión ética, que implica “principios como la beneficencia, la no maleficencia, el respeto por la autonomía del paciente y la justicia. Estos principios éticos son fundamentales para definir y asegurar una atención de alta calidad.” (23)

En contextos internacionales, como el sistema de salud de Malasia, “la calidad se define como la provisión de atención médica que es segura, oportuna, efectiva, equitativa, eficiente “, centrada en las personas y accesible, además de ser innovadora y receptiva a las necesidades de la población. (24)

La forma en que los pacientes perciben la calidad también es fundamental. Los pacientes consideran factores como “la habilidad técnica del personal de salud, las relaciones interpersonales, y la disponibilidad y adecuación de los recursos, la accesibilidad y la efectividad

de la atención.” (25) Estos factores deben ser considerados en las acciones para optimizar la calidad de los servicios de salud.

La calidad en la atención sanitaria es un concepto global que “hace referencia al nivel en que los servicios de salud brindados a individuos o grupos incrementan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados” (13), de manera coherente con los conocimientos profesionales más actuales. La calidad en la atención “no solo se mide por la efectividad de los tratamientos, sino también por la experiencia del paciente y el cumplimiento de los estándares profesionales establecidos”. (126).

5.2.2 Dimensiones de la Calidad en la Atención sanitaria

Según el Instituto de Medicina (IOM), la calidad de la atención en salud se puede analizar a través de seis dimensiones fundamentales (27):

1. **Seguridad:** Prevenir perjuicios a los pacientes como resultado del cuidado que reciben. La seguridad del paciente consiste en reducir al máximo los riesgos, errores y daños durante el proceso de atención médica. Esto es especialmente importante en la atención ocupacional, donde el bienestar del trabajador debe ser prioritario. (28)
2. **Efectividad:** Ofrecer servicios fundamentados en la evidencia científica a quienes los requieren, evitando la provisión de servicios innecesarios. La atención debe ser efectiva, utilizando las mejores prácticas disponibles “para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades laborales y riesgos de salud ocupacional”. (29)
3. **Eficiencia:** Uso adecuado de los recursos disponibles, evitando desperdicios y garantizando que los procedimientos sean realizados de manera óptima. La eficiencia es crucial en entornos de atención médica con recursos limitados, como algunos servicios de salud ocupacional. (30)

4. **Oportunidad:** Disminuir los tiempos de espera y los retrasos perjudiciales en la atención. El tiempo de respuesta es crucial “para la satisfacción del paciente, ya que una atención rápida puede evitar complicaciones adicionales y mejorar la experiencia del usuario”. (31)
5. **Equidad:** Asegurar que la calidad de la atención médica no dependa de “factores personales como género, etnia, ubicación geográfica o condición socioeconómica”. (32)
6. **Atención Centrada en el Paciente:** Respetar las predilecciones, necesidades y valores personales de los pacientes, garantizando que sus principios orienten todas las decisiones clínicas. Una atención enfocada en el paciente fomenta su “participación activa en la toma de decisiones sobre su salud”. (33)

5.2.3 Modelos de Valoración de la Calidad en la Atención en Salud

Hay diferentes modelos y enfoques para evaluar la calidad en los servicios de atención sanitaria. Algunos de los más relevantes incluyen:

1. **Modelo de Donabedian:** Posee tres elementos principales:
 - **Estructura:** Se vincula a las características del medio donde se presta el servicio, como la infraestructura, el equipo médico y el personal disponible.
 - **Proceso:** Comprende las acciones y habilidades que se llevan a cabo durante la prestación del servicio, como el diagnóstico, la intervención y el monitoreo.
 - **Resultado:** Hace referencia a los “resultados de la atención en la salud del paciente, incluyendo la satisfacción y el estado de salud general”. (34)
2. **Modelo SERVQUAL:** Un modelo para medir la percepción de la calidad del servicio, basado en “cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este enfoque ha sido adaptado para evaluar la calidad en la atención de salud ocupacional y medir la satisfacción del paciente “. (35)

5.2.4 Salud Ocupacional y su Importancia en el Personal de Salud

La salud ocupacional se define como la “disciplina dedicada a promover y mantener el máximo nivel de bienestar físico, mental y social de los empleados en todas las profesiones”. (36) Los programas de salud ocupacional para el personal de salud deben ser integrales y abordar todos los riesgos mencionados. Esto incluye medidas preventivas, como vacunaciones y adiestramiento en el uso de dispositivos de protección individual, así como programas de apoyo psicosocial y estrategias para el manejo del estrés. También es fundamental realizar evaluaciones periódicas de riesgos y adaptar las políticas según las necesidades cambiantes del entorno laboral (37)

Algunos indicadores clave de calidad incluyen: el índice de satisfacción del paciente, que evalúa la percepción de los empleados sobre la calidad del servicio recibido. Los tiempos de espera promedio, que miden la eficiencia y puntualidad del servicio. Y la cobertura de servicios preventivos, que mide “la equidad y la eficacia en la provisión de servicios preventivos”. (38).

5.2.5 Importancia de la Calidad en la Atención en Salud Ocupacional

La calidad de la atención en salud ocupacional influye directamente en la salud y el bienestar del personal sanitario, lo que, a su vez, implica efectos en la productividad y el desempeño general en el trabajo. La implementación de altos estándares de calidad garantiza que los trabajadores estén mejor protegidos contra enfermedades y accidentes, y que cualquier condición relacionada con el trabajo se trate de manera oportuna y eficaz. (39)

5.2.6 Satisfacción del usuario

La satisfacción de los pacientes “es un indicador fundamental de la calidad de los servicios

de salud”, que muestra en qué medida se cumplen las perspectivas y necesidades de los pacientes durante la atención médica brindada. (40)

El modelo SERVQUAL es una herramienta comúnmente empleada “para evaluar la satisfacción del servicio desde el punto de vista del cliente.” (15) Desarrollado inicialmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry, este modelo sigue siendo relevante y ha sido actualizado y aplicado en diversos sectores, incluidos los servicios de salud, donde la “percepción de calidad es crucial para la satisfacción del paciente y la mejora continua de la atención”. (41)

El modelo SERVQUAL valora la calidad del servicio desde cinco dimensiones clave:

1. **Tangibilidad:** Se refiere a los aspectos físicos del servicio, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal. En los servicios de salud, la tangibilidad está relacionada con la infraestructura hospitalaria, la limpieza y la modernidad de los equipos médicos, lo cual influye “en la confianza y satisfacción de los pacientes”. (42)
2. **Fiabilidad:** La capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera precisa y constante. En el contexto de la atención médica, esto implica proporcionar diagnósticos y tratamientos correctos, sin errores, y cumplir con los compromisos hechos con los pacientes. (43)
3. **Capacidad de Respuesta:** “Se refiere a la disposición del personal para asistir a los pacientes y ofrecer un servicio rápido y eficiente. “(44) Es crucial, especialmente en situaciones de urgencia, ya que la rapidez y efectividad del servicio influyen claramente en la apreciación de calidad.
4. **Seguridad:** Esta dimensión se refiere a la habilidad de generar confianza y “asegurar la seguridad del paciente”. (45) En los servicios de salud, la seguridad no solo implica la competencia técnica de los profesionales, sino también la confidencialidad y el respeto

hacia los pacientes.

5. **Empatía:** La atención personalizada y la habilidad para “comprender las necesidades de cada paciente” (46), ya que se valora ser escuchados y recibir atención que refleje comprensión y compasión.

- 6.

5.2.7 Uso del Modelo SERVQUAL en el sector salud

El modelo SERVQUAL se ha consolidado como una herramienta esencial para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud. Investigaciones recientes indican que las cinco dimensiones del modelo son factores clave en la satisfacción del paciente. En hospitales y clínicas, se ha comprobado que mejorar estas dimensiones puede optimizar la experiencia del paciente y fomentar la fidelidad hacia el servicio. (47,48)

Por ejemplo, estudios realizados en entornos hospitalarios han revelado que” la fiabilidad y la capacidad de respuesta son las dimensiones más apreciadas por los pacientes.” (49) Mejorar estos aspectos puede tener un impacto positivo en la apreciación general del servicio, especialmente en situaciones de alta demanda, como en emergencias médicas.

5.2.8 Actualizaciones y Adaptaciones del Modelo

Desde 2020, se han realizado varias actualizaciones y adaptaciones del modelo Servqual para mejorar su aplicabilidad en el sector de la salud. Estas adaptaciones incluyen la integración de tecnologías digitales y la evaluación de los servicios de telemedicina, donde “las expectativas y percepciones de los pacientes pueden diferir considerablemente de los servicios presenciales. ” (50)

Además, el uso de SERVQUAL en la atención médica se ha expandido para incluir encuestas específicas que capturan mejor las experiencias de los pacientes, lo que ayuda a los administradores de hospitales a implementar mejoras basadas en datos. (51)

5.2.9 Críticas y Limitaciones del Modelo SERVQUAL

Aunque el modelo SERVQUAL sigue siendo ampliamente empleado, ha sido objeto de críticas debido a la falta de uniformidad en la comprobación de la calidad del servicio. “Algunos investigadores señalan que la subjetividad de las expectativas de los clientes puede generar resultados inconsistentes.” (52) No obstante, estudios recientes han resaltado que, con las adaptaciones pertinentes, SERVQUAL sigue siendo un instrumento útil para valorar y optimizar los servicios de salud.

6. Metodología y diseño de la investigación

6.1. Tipo de la investigación

Tipo de estudio: Aplicada

Enfoque: Mixto (Cuantitativo y Cualitativo)

Nivel o alcance: descriptivo transversal.

Diseño: Estudio no experimental descriptivo transversal

Es un estudio no experimental, no se maniobró las variables de estudio, sino que se observaron los hechos tal como suceden en su entorno natural. Es descriptivo, ya que no busca instaurar relaciones causales, sino documentar y analizar las características del fenómeno en cuestión. Es transversal porque la obtención de datos se realizó en un solo instante, lo que permite capturar la percepción de los usuarios en ese instante específico. Con un enfoque mixto, es principalmente cuantitativo, pero incluye también un componente cualitativo.

Se recolectaron, calcularon y analizaron los datos con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital del Día IESS Santo Domingo.

6.2. Lugar de estudio de la Investigación

Hospital del Día IESS Santo Domingo, ubicado en avenida Quito Km 1 y calle Los Naranjos, Santo Domingo, Ecuador

6.3. Población y muestra

Universo: 117 usuarios internos del Hospital del Día IESS Santo Domingo; que constituye el 100% del universo.

6.4. Criterios de Inclusión

Usuarios internos que hayan sido atendidos en el servicio de salud ocupacional.

Personal que labore en la unidad de salud tanto operativos como administrativos.

Que todos los parámetros en la encuesta hayan sido respondidos.

6.5. Criterios de Exclusión

Usuarios externos.

Usuarios internos que no deseen responder a la encuesta.

Encuestas incompletas.

6.6. Instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de datos en este estudio se empleó: Encuesta.

La encuesta es un instrumento compuesto por preguntas diseñadas para los participantes de la investigación. Puede administrarse de forma presencial, por correo, por teléfono o mediante plataformas electrónicas como internet, y puede aplicarse tanto a personas individuales como a grupos. (53)

La herramienta que se utilizó es la encuesta Servqual, que nos permite valorar la variable de satisfacción que tienen usuarios internos sobre la calidad de atención en el servicio de salud ocupacional. La encuesta Servqual, es una “técnica de investigación comercial que mide la satisfacción de una prestación, para comprender la expectativa que tiene el cliente y cómo valora el servicio”. (54) La aplicación de este instrumento se ejecutó con permiso de la autoridad de la casa de salud (Anexo 1).

En esta encuesta la variable de satisfacción del usuario abarca áreas claves como la

tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se utilizó la escala de Likert, cinco opciones para evaluar dichas dimensiones: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. Así como las dimensiones para medir la variable de calidad del servicio fueron basadas en el modelo de calidad según Donabedian: estructura, proceso, resultados, con opciones de respuesta de si o no, y escala de Likert. Las encuestas incluyeron una pregunta abierta para captar opiniones y sugerencias. (Anexo 2)

6.7 Validación del Instrumento

La encuesta fue validada con éxito en el Hospital General IESS Santo Domingo, que cumple las mismas características que el Hospital del Día IESS Santo Domingo, los dos son de segundo nivel y cuentan con el servicio de salud ocupacional para el personal sanitario. El personal del área de calidad fue el encargado de dicha validación y aplicación en usuarios internos de su unidad. Cuyo resultado fue que dicha encuesta, está estructurada de manera adecuada, con preguntas pertinentes y comprensibles para los usuarios. Por lo tanto, se recomienda su aplicación para la evaluación del nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 2024.

6.8 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición	Técnica de medición	Instrumento
Independiente Calidad de Atención en servicio de salud	Nivel en que los servicios de salud ofrecidos a individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados deseados en términos de salud y se alinean con los conocimientos profesionales más actuales. Este concepto implica varios aspectos, como la seguridad, efectividad, eficiencia, equidad, accesibilidad y atención centrada en el paciente. (13)	Atributos que debe cumplir el servicio de salud ocupacional para garantizar una atención segura a los usuarios internos y de manera eficiente.	Estructura	Infraestructura	Nominal (adecuada/no)	encuesta	Recolección de datos
				Recursos Humanos competente	Sí /No/No responde		
				Equipamiento Médico	Nominal (suficiente/no)		
			Proceso	amabilidad	Sí /No/No responde		
				comunicación efectiva	Sí /No/No responde		
				Duración en el tiempo de atención	Nominal (adecuada/no)		
				puntualidad	Sí /No/No responde		

				Tiempo de Espera entre citas	Escala de intervalo		
				Interacción con el Paciente	Escala de Likert (1-5)		
				Educación al Paciente	Nominal (sí/no)		
			Resultados	Satisfacción General del Paciente	Escala de Likert (1-5)		
				Percepción de mejoría	Sí /No/No responde		
				Resolución de problema de salud	Sí /No/No responde		
Dependiente Satisfacción del Usuario interno	Percepción subjetiva que tiene el individuo sobre la calidad del servicio recibido. (13)	La percepción que crean los usuarios luego de recibir atención en el servicio de salud ocupacional genera una experiencia que se ajusta a sus expectativas.	Tangibilidad	Estado de las instalaciones	Escala de Likert (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho)	encuesta	Cuestionario SERVQUAL
				Presentación del personal			
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas			

				Precisión de la atención			
			Capacidad de Respuesta	Rapidez de atención			
				Disponibilidad del personal			
			Seguridad	Confianza en el personal			
				Seguridad del entorno			
			Empatía	Trato personalizado			
				Comprensión de necesidades			

7. Resultados

Con base en los datos recolectados de las encuestas realizadas, donde se consideró para la aplicación del instrumento a todo el universo, se detalla los resultados sobre la satisfacción de los usuarios internos en cuanto a la atención recibida en el servicio de salud ocupacional del Hospital IESS Santo Domingo.

7.1 Calidad de la atención en el servicio de salud ocupacional del Hospital IESS Santo Domingo.

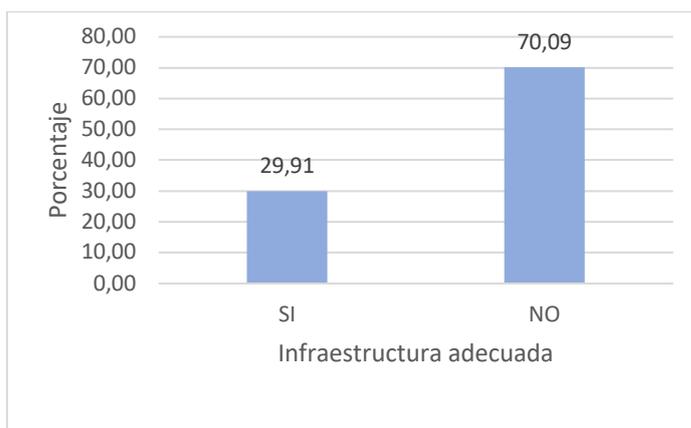
7.1.1 Dimensión de Estructura

Tabla 1. Infraestructura

Infraestructura adecuada	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	29.91
NO	82	70.09
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaboración: Autor

Figura 1. Infraestructura



Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaboración: Autor

Con respecto a la pregunta sobre si considera que la infraestructura, tanto instalaciones y espacios es adecuada, se obtuvo un resultado de 70.09% que consideran que no lo es, y un 29.91% lo cataloga como adecuada.

Tabla 2. Personal competente y capacitado

Personal competente y capacitado	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	74.36
No	30	25.64
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

En la tabla 2 podemos observar que un 74.36% del personal encuestado considera que el personal médico le pareció competente y capacitado. No obstante, se debe tener en cuenta que un 25.64 % de usuarios internos no consideran al personal competente y capacitado.

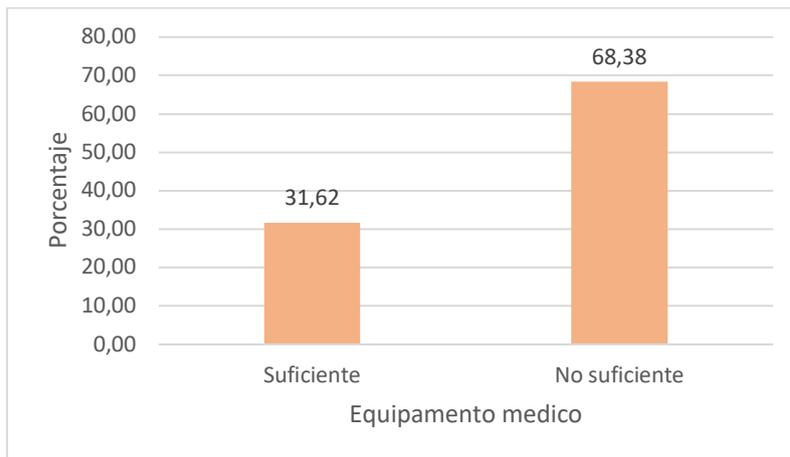
Tabla 3. Equipamiento médico suficiente y moderno

Equipo médico suficiente y moderno	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	37	31.62
No suficiente	80	68.38
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 2. Equipamiento médico



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

El equipo médico utilizado durante la atención fue suficiente y moderno para un 31.62% de usuarios, pero para la mayoría como lo es un 68.38% no cumple con dichos parametros.

7.1.2 Dimensión de Proceso

Tabla 4. Amabilidad

Personal amable y respetuoso	Frecuencia	Porcentaje
Si	92	78.63
No	25	21.37
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

En la tabla 4, que corresponde a la pregunta sobre si el personal es amable y respetuoso, un 78.63% respondió de manera positiva, y un 21.37% de manera negativa.

Tabla 5. Comunicación efectiva

Comunicación Efectiva	Frecuencia	Porcentaje
Si	88	75.21

No	29	24.79
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Se aprecia que el personal comunicó claramente toda la información necesaria y fue entendida efectivamente por los usuarios internos en un 75.21%, y un 24.79% cataloga como no efectiva la comunicación.

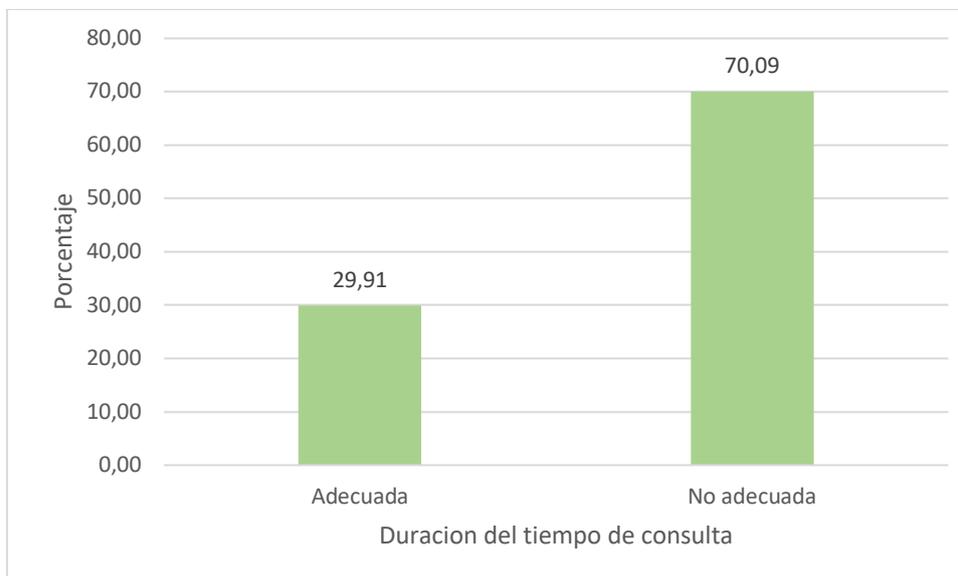
Tabla 6. Duración del tiempo de consulta

Duración del tiempo de consulta	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	35	29.91
No adecuada	82	70.09
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 3. Duración de la consulta



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

En la tabla 6 se expone los resultados sobre el tiempo de duración de la consulta, donde la mayoría piensa que no es adecuado, un 70.09%, versus un 29.91% que plantea

que el tiempo es el adecuado.

Table 7. Puntualidad

Puntualidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	76.92
No	27	23.08
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

En base a las respuestas sobre si el personal fue puntual en atenderle, el 76.92% manifiesta que existe puntualidad en el momento de ser atendidos, y un 23.08% refiere que existió demoras en llevarse a cabo su atención.

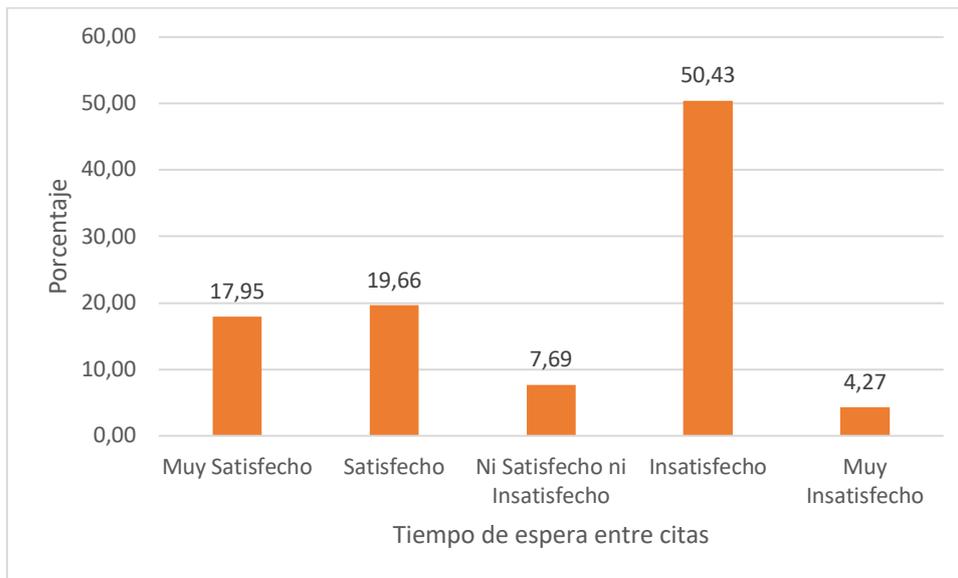
Tabla 8. Tiempo de espera entre citas

Satisfacción en el tiempo de espera entre citas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	21	17.95
Satisfecho	23	19.66
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	9	7.69
Insatisfecho	59	50.43
Muy Insatisfecho	5	4.27
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 4. Tiempo de espera entre citas



Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaboración: Autor

El tiempo de espera entre citas han evidenciado una notoria insatisfacción del 54.7%, entre muy insatisfechos e insatisfechos, y un 37.61% entre satisfechos y muy satisfechos. Apenas un 7.69% se mantiene neutro.

Tabla 9. Interacción con el paciente

Interacción con el paciente	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	68	58.12
Satisfecho	39	33.33
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	8	6.84
Insatisfecho	2	1.71
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaboración: Autor

La interacción que tuvo con el personal, los usuarios del servicio han generado un 58,12% de muy satisfechos, un 33,33% de satisfechos. Solo un 1,71%, equivalente a dos

personas, se mostraron insatisfechas, y nadie manifestó estar muy insatisfecho. El 6.84% manifestó imparcial.

Tabla 10. Educación al paciente

Información adecuada al paciente	Frecuencia	Porcentaje
Si	97	82.91
No	20	17.09
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Sobre la información y educación adecuada que recibieron los pacientes sobre su condición de salud, 97 usuarios que corresponde al 82.91% calificaron como adecuada, y 20 personas, es decir un 17.09% declaró que no ha sido adecuada.

7.1.3 Dimensión de Resultados

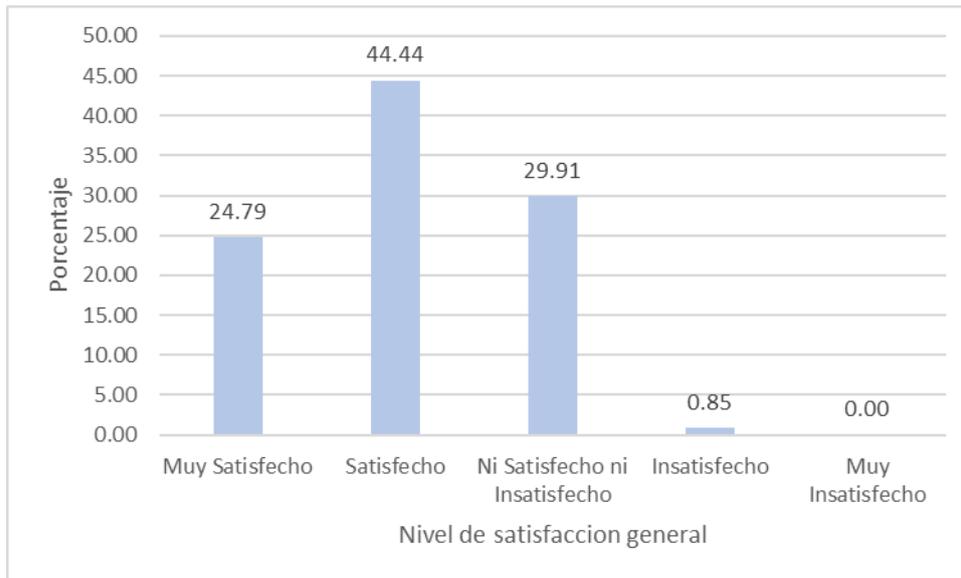
Tabla 11. Nivel de satisfacción general

Nivel de Satisfacción general con el servicio recibido	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	29	24.79
Satisfecho	52	44.44
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	35	29.91
Insatisfecho	1	0.85
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 5. Nivel de satisfacción general



Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaboración: Autor

En base a la pregunta 11 donde se consulta sobre el nivel de satisfacción general del servicio, se evidencia un 44.44% de usuarios satisfechos, un 29.91% muestran neutralidad, seguido de un 24.79% de muy satisfechos, una persona insatisfecha que equivale al 0.85%, finalmente nadie está muy insatisfecho.

Tabla 12. Mejoría tras el tratamiento

Mejoría tras el tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	76.07
No	28	23.93
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaboración: Autor

En relación a la consulta sobre si se considera que hubo mejoría tras el tratamiento, el 76.07% considera que, si existió mejoría, mientras un 23.93% opina lo contrario.

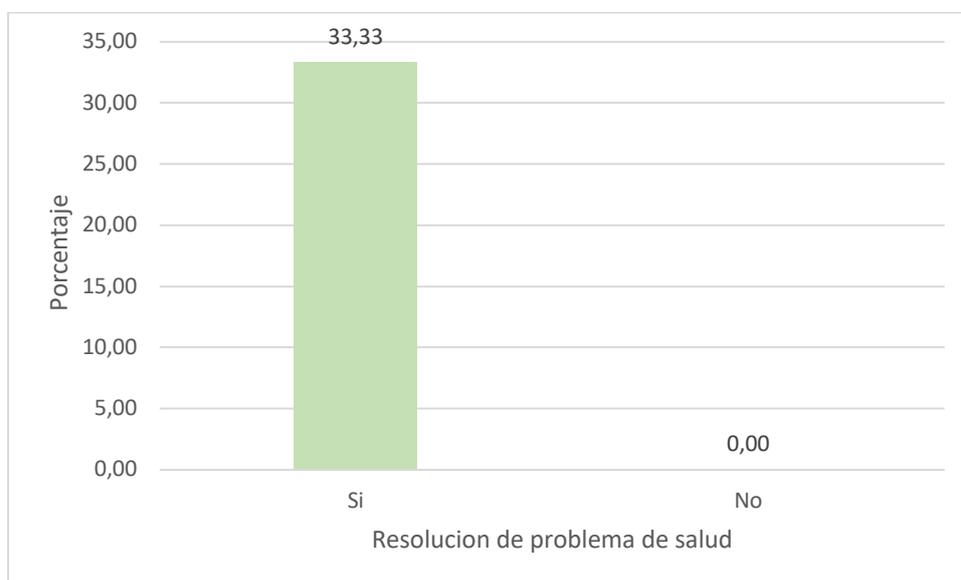
Tabla 13. Resolución del problema de salud

Resolución de problema de salud	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	33.33
No	78	66.67
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 6. Resolución de problemas de salud



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Los datos muestran que solo el 33.33% de los encuestados consideró que su problema de salud fue resuelto, mientras que un 66.67% indicó lo contrario.

7.2 Satisfacción del usuario interno del servicio de salud ocupacional del Hospital

IESS Santo Domingo.

7.2.1 Dimensión de Tangibilidad

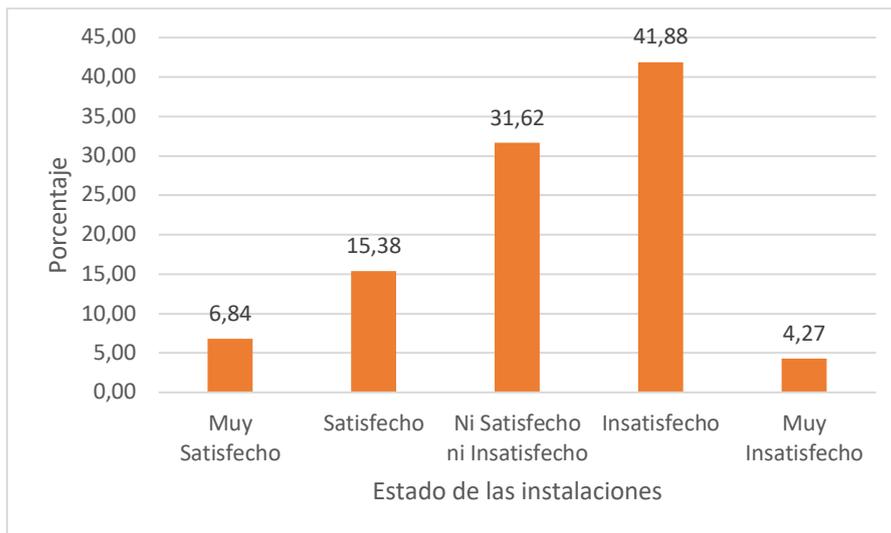
Tabla 14. Estado de instalaciones

Estado de las instalaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	6.84
Satisfecho	18	15.38
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	37	31.62
Insatisfecho	49	41.88
Muy Insatisfecho	5	4.27
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 7. Estado de instalaciones



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

La mayoría de los usuarios (46.15%) se mostraron insatisfechos o muy insatisfechos con el estado de las instalaciones, mientras que solo un 22.22% expresó satisfacción. Un 31.62% presenta imparcialidad.

Tabla 15. Presentación del personal

Satisfacción con la presentación del personal	Frecuencia	Porcentaje
---	------------	------------

Muy Satisfecho	62	52.99
Satisfecho	45	38.46
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	8	6.84
Insatisfecho	2	1.71
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

La tabla refleja que la mayoría de los encuestados (91.45%) están satisfechos o muy satisfechos con la presentación del personal, mientras que solo un 1.71% reportó insatisfacción.

7.2.2 Dimensión de Fiabilidad

Tabla 16. Cumplimiento de promesas

Cumplimiento de promesas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	65	55.56
Satisfecho	44	37.61
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	7	5.98
Insatisfecho	1	0.85
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

La mayoría de los encuestados (93.17%) están satisfechos o muy satisfechos con el cumplimiento de las promesas realizadas por el personal. Solo el 6.83% expresó neutralidad o insatisfacción.

Tabla 17. Atención precisa sin errores

Atención precisa sin errores	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	63	53.85

Satisfecho	48	41.03
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	5	4.27
Insatisfecho	1	0.85
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

En base a los resultados observados en la tabla 17 se observa que la mayoría de los encuestados (94.88%) se sienten satisfechos o muy satisfechos con la atención precisa y sin errores. Solo un 5.12% expresó neutralidad o insatisfacción.

7.2.3 Dimensión capacidad de respuesta

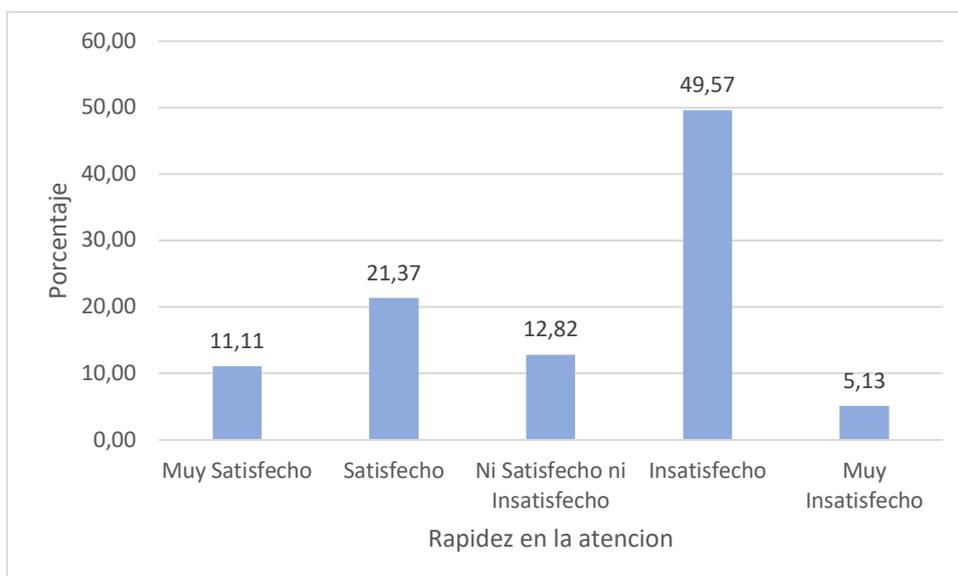
Tabla 18. Rapidez de la atención

Rapidez en la atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	11.11
Satisfecho	25	21.37
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	15	12.82
Insatisfecho	58	49.57
Muy Insatisfecho	6	5.13
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 8. Rapidez de la atención



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

La mayoría de los encuestados (54.7%) se siente insatisfecho o muy insatisfecho con la rapidez de atención. El 32.48% está satisfecho, con la prontitud en la atención.

Tabla 18. Disponibilidad del personal

Disponibilidad del personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	11.11
Satisfecho	22	18.80
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	18	15.38
Insatisfecho	59	50.43
Muy Insatisfecho	5	4.27
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Con respecto a la pregunta sobre si el personal estuvo disponible y dispuesto a ayudarle cuando lo necesitó, el 54.5% de los encuestados está insatisfecho, mientras que solo un 29.91% está satisfecho, y se mantiene neutral un 15.38%

7.2.4 Dimensión de seguridad

Tabla 19. Competencias del personal médico

Competencia del personal médico	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	81	69.23
Satisfecho	27	23.08
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	9	7.69
Insatisfecho	0	0.00
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Al preguntar a los usuarios si confía en la competencia del personal médico, el 92.31 % de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho, mientras que un 9% se mantiene neutral y ninguno expresa insatisfacción.

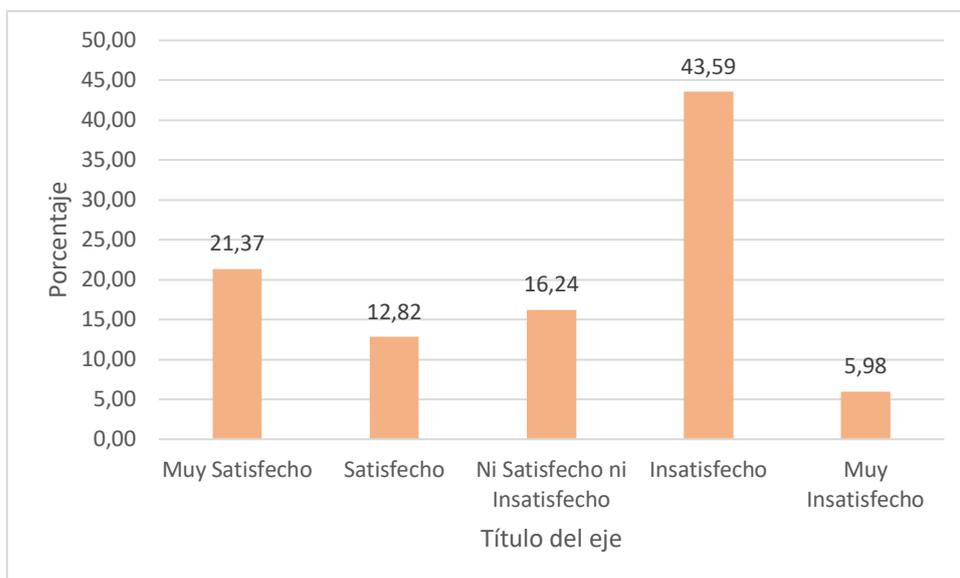
Tabla 20. Entorno seguro y adecuado

Entorno seguro y adecuado	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	25	21.37
Satisfecho	15	12.82
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	19	16.24
Insatisfecho	51	43.59
Muy Insatisfecho	7	5.98
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 9. Entorno seguro y adecuado



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

La mayoría de los encuestados (49.57%) expresó insatisfacción con el entorno seguro y adecuado, mientras que el 34.19% indicó satisfacción, y un 16.34% expresó neutralidad.

7.2.5 Dimensión de empatía

Tabla 21. Trato personalizado

Trato personalizado	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	60	51.28
Satisfecho	37	31.62
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	16	13.68
Insatisfecho	4	3.42
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Se observa en la tabla que el 82.9 % se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho con el trato personalizado y atención a sus necesidades que ofreció el personal, un 13.68% emitió imparcialidad, y solo un 3.42% expreso estar insatisfecho.

Tabla 22. Compresión de necesidades

Comprensión de Necesidades	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	73	62.39
Satisfecho	38	32.48
Ni Satisfecho ni Insatisfecho	6	5.13
Insatisfecho	0	0.00
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	117	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Sobre si el personal entendió y mostró interés por las necesidades específicas de los usuarios internos, la mayoría abrumadora de los encuestados (94.87%) se siente muy satisfecha o satisfecha con la comprensión de sus necesidades por parte del personal, y ningún participante expreso insatisfacción. Un 5.13% se mantiene neutro.

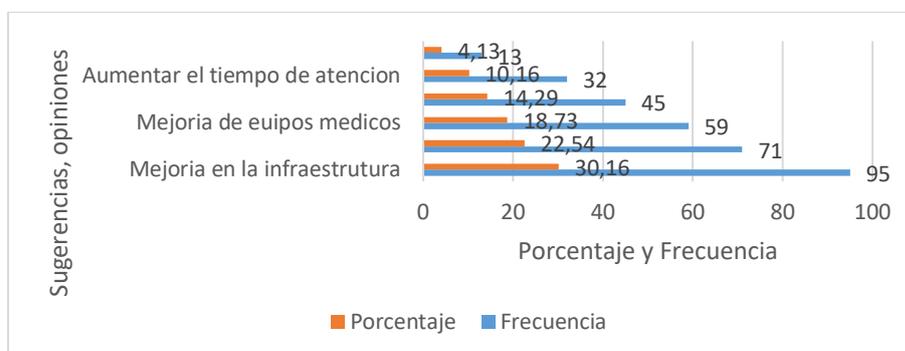
Tabla 23. Sugerencias y opiniones

Sugerencia, opinión	Frecuencia	Porcentaje
Mejoría en la infraestructura	95	30.16
Disminución del tiempo de espera entre citas médicas	71	22.54
Mejoría de equipos médicos	59	18.73
Personal exclusivo para el servicio	45	14.29
Mayor disponibilidad de citas médicas	32	10.16
Imparcialidad en priorización de atenciones entre operativos y administrativos	13	4.13
Total	315	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Figura 10. Sugerencias y opiniones



Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

Las sugerencias de los usuarios se concentran en la mejora de la infraestructura (30.16%), disminución del tiempo de espera entre citas médicas (22.54%) y mejora de equipos médicos (18.73%). Las principales preocupaciones están en aspectos físicos y operativos del servicio, también el 14.29 sugiere que se mantenga un personal de exclusividad para el servicio, un 10.16% sugiere mayor disponibilidad de citas médicas, y un 4.13% de las sugerencias expresa que exista imparcialidad en priorización de atenciones entre operativos y administrativos.

Tabla 24. Numero de sugerencias por persona

Numero de sugerencia por persona	Frecuencia	Número total de sugerencias	Porcentaje
1	13	13	9.29
2	79	158	56.43
3	48	144	34.29
total	140	315	100.00

Fuente: Formulario de recolección de datos

Elaboración: Autor

En la tabla 25 se observa que se emitieron 315 sugerencias u opiniones, de las cuales la mayoría emitió 2 sugerencias en un 56.43%, 48 personas (34.29%) expreso 3 sugerencias y 13 personas (9.29%) emitieron 1 sugerencia.

8. Discusión

El presente estudio, realizado en el Hospital IESS Santo Domingo, cuyo objetivo fue el de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto a la calidad de atención ofrecida en el servicio de salud ocupacional, en el año 2024, ha proporcionado datos relevantes en las diferentes dimensiones evaluadas.

Con respecto al aspecto de estructura de la calidad, la percepción de la infraestructura del servicio de salud ocupacional refleja una preocupación significativa ya que el 70.09% de los usuarios considera que no es adecuada, mientras que solo el 29.91% la califica como satisfactoria. Asimismo, el 68.38% de los participantes indicó que el equipamiento médico no es suficiente ni moderno. Esto refleja una necesidad crítica de mejorar las instalaciones físicas y los espacios, y que existe una brecha considerable en la disponibilidad o modernización de los equipos médicos. Estos resultados sugieren que las limitaciones en infraestructura y recursos técnicos son un factor clave que afecta negativamente la experiencia del usuario. Por otro lado, el 74.36% de los encuestados valoró positivamente la competencia del personal, lo que destaca como un aspecto favorable dentro de esta dimensión.

Los resultados en la dimensión de calidad de procesos, son mixtos. Un 78.63% de los usuarios afirmó que el trato del personal fue amable y respetuoso, a su vez que el 75.21% consideró que la comunicación fue efectiva. Sin embargo, la duración de las consultas fue evaluada como inadecuada por el 70.09% de los encuestados, a pesar de manifestar que son atendidos de manera puntual, y el tiempo de espera entre citas generó una insatisfacción del 54.7%.

Esto indica que, aunque el personal es percibido como profesional y cortés, los problemas en la gestión del tiempo, programación de citas, perjudican significativamente la satisfacción del usuario. De manera complementaria, se puede destacar que la interacción con los usuarios internos, como brindar información y educarlos, es considerada adecuada de manera mayoritaria.

Con respecto a la percepción de la calidad en relación a la dimensión de resultados, se indica que un 76.07% de los encuestados reportaron mejoría en su salud tras el tratamiento, lo cual es positivo. No obstante, solo el 33.33% considera que su problema de salud fue completamente resuelto, lo que apunta a una percepción de ineficacia en la resolución de casos clínicos. En esta dimensión también se aprecia la percepción en general del nivel de satisfacción con el servicio recibido, donde a pesar de las limitaciones presentadas en las anteriores dimensiones, los usuarios tienen un nivel de satisfacción del 69,23% de la calidad de atención obtenida.

Estos resultados indican que, aunque el recurso humano es una fortaleza del servicio, existen deficiencias en aspectos estructurales y operativos que necesitan ser abordados.

Analizando la satisfacción del usuario interno sobre el servicio que brinda salud ocupacional, tenemos varias dimensiones que abordar, es así que la tangibilidad, refiriéndose al estado de las instalaciones del servicio, recibió una evaluación mayoritariamente negativa: el 46.15% de los usuarios se declaró insatisfecho o muy insatisfecho, mientras que solo el 22.22% expresó satisfacción.

Por otro lado, la presentación profesional del personal fue altamente valorada, con

un 91.45% de respuestas positivas. En tanto que la fiabilidad, reflejada en el cumplimiento de promesas y la atención precisa sin errores fueron aspectos destacados, con 93.17% y 94.88% de satisfacción, respectivamente, lo que refleja altos niveles de confianza en el personal del servicio. La capacidad de respuesta, evaluada con la rapidez en la atención y la disponibilidad del personal fue un área problemática: 54.7% de los encuestados expresó insatisfacción, la prontitud un fue evaluada negativamente por los participantes con un 54.5%.

Aunque el 92.31% de los encuestados confía en la competencia del personal médico, el entorno seguro y adecuado fue percibido como insatisfactorio por el 49.57%, lo que resalta la necesidad de mejoramiento en las condiciones físicas y ambientales del área proporcionando un medio óptimo para prestar los servicios.

El trato personalizado y la comprensión de necesidades específicas fueron puntos fuertes del servicio, con niveles de satisfacción del 82.9% y 94.87%, respectivamente, demostrando que existe gran empatía por parte del personal hacia los usuarios.

Dentro de las sugerencias de los usuarios, las principales propuestas se centraron en: mejorar la infraestructura (30.16%), reducir el tiempo de espera entre citas médicas (22.54%), modernizar los equipos médicos (18.73%).

El análisis demuestra que, aunque existen fortalezas en la profesionalidad y empatía del personal, donde se destaca la alta confianza y competencia, así como la satisfacción de la atención personalizada y comunicación efectiva, cumplimiento en las promesas y precisión en la atención, las deficiencias en infraestructura, equipamiento

médico, limpieza de las instalaciones, entorno poco seguro, y gestión del tiempo, son áreas críticas que impresionan de manera negativa la satisfacción de los usuarios internos. Estos aspectos deben ser priorizados de intervenir de manera inmediata Para certificar una atención completa y de imponderable calidad.

9. Conclusiones

Primera conclusión

La evaluación del nivel de satisfacción general refleja que un 69.23% de los usuarios están conformes con la calidad del servicio recibido, destacando aspectos positivos como el trato personalizado y la confianza en el personal. Sin embargo, los usuarios identifican carencias importantes en la infraestructura y el equipamiento médico, factores que afectan significativamente la percepción de la calidad del servicio.

Segunda conclusión

La percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios es dual. Por un lado, reconocen y valoran positivamente la competencia, amabilidad y comunicación efectiva del personal, así como la mejoría en su estado de salud. Por otro lado, muestran una insatisfacción significativa con la infraestructura, el equipamiento médico y la gestión de tiempos en el servicio.

Tercera conclusión

La percepción de la calidad está determinada positivamente por la amabilidad del personal (78.63%) y la efectividad en la comunicación (75.21%), lo que refuerza la empatía del equipo médico. Los usuarios consideran que la duración de las consultas (70.09%) y el tiempo de espera entre citas (54.7%) no son adecuados, lo que refleja problemas en la gestión del tiempo y programación.

Cuarta conclusión

Al identificar las opiniones y sugerencias que determinan la satisfacción de los

usuarios que reciben atención en el servicio de salud ocupacional en el Hospital del Día IESS Santo Domingo, las principales sugerencias de los usuarios se centran en la mejora de la infraestructura (30.16%), la reducción del tiempo de espera entre citas (22.54%) y la modernización del equipamiento médico (18.73%).

Además, se destacó la necesidad de contar con personal exclusivo para el servicio (14.29%) y garantizar la imparcialidad en la priorización de atenciones (4.13%).

Quinta conclusión

Se reconoce que los factores que determinan la satisfacción que tienen los usuarios internos está impulsada de manera positiva por la precisión en la atención (94.88%) y el cumplimiento de promesas por parte del personal (93.17%), lo que genera confianza en los servicios prestados. Y que la insatisfacción está vinculada a aspectos tangibles como el estado de las instalaciones, donde el 46.15% expresó descontento, y la percepción de un entorno inseguro (49.57%), lo que evidencia áreas prioritarias para mejorar.

10. Recomendaciones

Primera

Es necesario desarrollar y ejecutar un plan para renovar y mejorar las instalaciones donde funciona el servicio de salud ocupacional, enfocándose en priorizar la modernización de su sala de espera, consultorio y espacios comunes para crear un ambiente más comfortable y funcional.

Segunda

Realizar un inventario detallado del equipamiento actual y determinar las necesidades de actualización o adquisición de nuevos dispositivos, invirtiendo en tecnología médica moderna que permita ofrecer diagnósticos y tratamientos más efectivos y eficientes, implementando un plan continuo de mantenimiento protegiendo así el funcionamiento apropiado de las instalaciones. y equipos, estableciendo canales de comunicación para que el personal pueda reportar rápidamente cualquier deficiencia o avería.

Tercera

Optimizar los procesos y programación de las atenciones mediante ajustes o ampliación en los horarios de atención o flexibilidad para atender la demanda de los usuarios.

Cuarta

Evaluar la necesidad de contratar personal adicional para distribuir mejor la carga de trabajo y permitir consultas más extensas cuando sea necesario.

Quinta

Proporcionar formación al personal sobre gestión del tiempo y técnicas para maximizar la eficacia durante las consultas sin complicar la calidad de la atención, de esta manera se fomenta prácticas que permitan una atención personalizada dentro de tiempos adecuados.

Sexta

Designar un equipo de profesionales exclusivamente para el servicio de salud ocupacional, lo que podría optimizar la eficiencia y calidad de la atención, asegurando que este personal reciba capacitación continua específica en salud ocupacional para proporcionar eficazmente resolución a los problemas de los usuarios.

Séptima

Crear y comunicar claramente criterios de priorización de atenciones que sean justos e imparciales, mediante elaboración de protocolos de funcionamiento del servicio y su agendamiento de citas, implementando un sistema de monitoreo para asegurar que las políticas se implementen de manera constante.

Octava

Instaurar canales de retroalimentación constantes, como encuestas regulares o buzones de sugerencias, para fomentar un diálogo abierto con los usuarios e involucrarlos en decisiones relacionadas con el servicio.

Novena

Informar a los usuarios sobre las acciones que se tomaran para mejorar las instalaciones y la seguridad, destacando los logros y avances en estas áreas para reforzar la confianza y percepción positiva del servicio.

Decima

Diseñar planes de capacitación frecuentes, encaminados en fortalecer la comunicación efectiva y empatía, asegurando que estas fortalezas se mantengan.

Undécima

Finalmente, se sugiere llevar a cabo encuestas de satisfacción de forma periódica, con la meta de fortalecer los servicios y la calidad de atención del área. Esto permitirá completar las sugerencias de los usuarios en un proceso de mejora continua, elevando los niveles de satisfacción.

11. Referencias bibliográficas

1. Lai J, Li X, Liu W, Liufu Q, Zhong C. Global, regional and national burdens of occupational injuries, 1990–2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *Injury Prevention*. 2024 May 24;ip–2023–045149.
2. López García A, Barber Pérez P. Revisión sistemática de los instrumentos de evaluación de la calidad de Atención Primaria utilizados en los últimos 10 años. *Atención Primaria*. 2024 Sep;56(9):103046.
3. García C, Martínez L. Factores que influyen en la satisfacción del paciente en servicios de salud. *Rev Med Publica*. 2022;35(4):313-20.
4. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. Vol. 20, *Revista de Salud Pública*. Universidad Nacional de Colombia; 2018. p. 629–36.
5. Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality [Internet]. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
6. Akdere M, Top M, Tekingündüz S. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2020 Feb 17;31(3–4):342–52.

7. Oscar Pascal Ing. Marcelo Pelayo Ing. Diego Serra Ing. Marcos Casalins I. “Introducción a la Ingeniería de la Calidad” Autores: Cátedra de Ingeniería de la Calidad. 2010.
8. Øvretveit J. What are the best strategies for ensuring quality in hospitals? [Internet]. 2003 Nov. Available from: <http://www.euro.who.int/document/e82995.pdf>,
9. Núñez Tobías LN, Juárez Mancilla J. Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. 3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico. 2018 Feb 23;7(1):49–59.
10. Guaita Pintado TP, Tapia Pinguil AP, Cordero Alvarado RL, Mercado González AF. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2023 Jan 19;4(1):366–77.
11. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: Prevención de riesgos laborales. OMS; 2010.
12. Benavides FG, Amable M, Moncada S. Salud laboral: Un enfoque desde la salud pública. Editorial Elsevier; 2009.
13. Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? JAMA. 1988;260(12):1743-8.

14. Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. National Academy Press; 2001.

15. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.

16. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 1980;17(4):460-9.

17. García M, Hernández L. Medición de la satisfacción en el contexto de la salud ocupacional. *Revista de Salud Laboral*. 2015;21(4):45-59.

18. Kunkel S, Rosenqvist U, Westerling R. The structure of quality systems is important to the process and outcome, an empirical study of 386 hospital departments in Sweden. *BMC Health Services Research*. 2007 Dec 9;7(1):104.

19. Moore L, Lavoie A, Bourgeois G, Lapointe J. Donabedian's structure-process-outcome quality of care model. *Journal of Trauma and Acute Care Surgery*. 2015 Jun;78(6):1168-75.

20. Ghofrani M, Valizadeh L, Zamanzadeh V, Ghahramanian A, Janati A, Taleghani F. Adapting the Donabedian model in undergraduate nursing education: a modified Delphi study. *BMC Medical Education*. 2024 Feb 27;24(1):202.

21. Campbell SM, Roland MO, Buetow SA, *Social Science & Medicine* (1982). 2000;51(11):1611-25. doi:10.1016/s0277-9536(00)00057-5.
22. Lilleheie I, Debesay J, Bye A, Bergland A. A qualitative study of old patients' experiences of the quality of the health services in hospital and 30 days after hospitalization. *BMC Health Serv Res*. 2020 May 20;20(1):446. doi: 10.1186/s12913-020-05303-5. PMID: 32434506; PMCID: PMC7238652. *BMC Health Services Research*. 2020;20(1):446. doi:10.1186/s12913-020-05303-5.
23. Marckmann G, Schildmann J. Qualität und Ethik in der Gesundheitsversorgung [Quality and ethics in healthcare]. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz*. 2022 Mar;65(3):335-341. German. doi: 10.1007/s00103-022-03492-4. Epub 2022 Feb 7. PMID: 35129623; PMCID: PMC8888467.
24. Nair Narayanan D, Awang S, Agins B, Mohd Ujang IR, Zulkifli NW, Hamidi N, Ahmad Shukri SS. Giving meaning to quality of healthcare in Malaysia. *Int J Qual Health Care*. 2024 Jul 23;36(3):mzae063. doi: 10.1093/intqhc/mzae063. PMID: 38943635; PMCID: PMC11265505.
25. Haddad S, Fournier P, Machouf N, Yatara F. What does quality mean to lay people? Community perceptions of primary health care services in Guinea. *Soc Sci Med*. 1998 Aug;47(3):381-94. doi: 10.1016/s0277-9536(98)00075-6. PMID: 9681908.
26. Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *JAMA*.

1988;260(12):1743-8.

27. Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. National Academy Press; 2001.

28. Cleary PD, McNeil BJ. Patient Satisfaction as an Indicator of Quality of Care. *Inquiry*. 1988;25(1):25-36.

29. Gómez R, Martínez P. Evaluación de la satisfacción en los servicios de salud ocupacional. *Revista Internacional de Salud Laboral*. 2013;29(3):133-45.

30. Benavides FG, Amable M, Moncada S. Salud laboral: Un enfoque desde la salud pública. Editorial Elsevier; 2009.

31. Aldana JM. Factors Influencing Satisfaction with Health Care Services. *Health Policy and Planning*. 2001;16(2):217-23.

32. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: Prevención de riesgos laborales. OMS; 2010.

33. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.

34. García M, Hernández L. Medición de la satisfacción en el contexto de la salud

ocupacional. *Revista de Salud Laboral*. 2015;21(4):45-59.

35. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 1980;17(4):460-9.

36. Organización Internacional del Trabajo. *Salud y seguridad en el trabajo: Un derecho fundamental*. OIT; 2020.

37. Wilson MG, Dejoy DM, Vandenberg RJ, Richardson HA, McGrath AL. Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *J Occup Organ Psychol*. 2004;77(4):565-88.

38. Institute of Medicine. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. National Academy Press; 2001.

39. Gómez R, Martínez P. Evaluación de la satisfacción en los servicios de salud ocupacional. *Revista Internacional de Salud Laboral*. 2013;29(3):133-45.

40. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2015 Mar;135(2):89-101. doi:10.1177/1757913914552588. PMID: 25274753.

41. Al-Zu'bi HA, Abdallah AB. SERVQUAL-based scale for assessing quality of service in healthcare institutions. *Int J Healthcare Manage*. 2020;13(1):65-73.

42. Li M, Zhang Y, Zhou L. Evaluating healthcare service quality using SERVQUAL model: Evidence from a Chinese hospital. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(15):5511.
43. Andaleeb SS, Siddiqui N. Effective use of SERVQUAL to improve healthcare services: Insights from Bangladesh. *Health Serv Manage Res*. 2021;34(2):123-32.
44. Ashfaq M, Yun J, Waheed A. Analyzing patient satisfaction using SERVQUAL model: A case study of hospitals in Pakistan. *BMC Health Serv Res*. 2021;21(1):372.
45. Kalepu N, Goswami A, Singh A. Role of SERVQUAL in measuring healthcare service quality: A comparative study in India. *J Patient Exp*. 2020;7(5):868-73.
46. Patnaik R, Mishra S, Rath S. Measuring patient satisfaction using SERVQUAL model in Indian healthcare context. *J Health Manage*. 2021;23(3):447-59.
47. Duggirala M, Rajendran C, Anantharaman RN. Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking Int J*. 2020;27(4):1339-54.
48. Muddassir M, Singh A. Assessing hospital service quality through SERVQUAL model: An empirical study in the context of Indian healthcare industry. *Int J Qual Reliab Manage*. 2021;38(6):1487-506.
49. Kim Y, Park JS, Kim KJ. Service quality and patient satisfaction in healthcare: Using SERVQUAL model and importance-performance analysis. *J Healthc Qual Res*.

2020;35(5):301-8.

50. Ancarani A, Di Mauro C, Giammanco MD. How healthcare service quality perceptions and expectations affect patient satisfaction: An analysis of the SERVQUAL model in hospital settings. *J Serv Theory Pract.* 2021;31(3):424-41.

51. Ladhari R. A review of twenty years of SERVQUAL research in healthcare. *Int J Health Care Qual Assur.* 2020;33(2):105-24.

52. Yu J, Lee H, Kim J. A new adaptation of SERVQUAL for healthcare services: Challenges and advancements in quality assessment. *Health Policy Technol.* 2021;10(2):245-58.

53. Gallardo E. Metodología de la Investigación Huancayo-Perú: Universidad Continental;2017.

54. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial.* 2019; 13(2): p. 1-15.

12. Anexos

Anexo 1

Autorización para aplicación de Encuesta de Satisfacción del Usuario internos del servicio de salud ocupacional.

26/8/24, 3:17 p.m.

Correo: EVELYN IVON CUEVA COELLO - Outlook

RE: solicitud de permiso para realizacion de encuestas.

ROSA MAGALY CASTELLANO POPAYAN <rosa.castellano@iess.gob.ec>

Mié 21/08/2024 11:08

Para: EVELYN IVON CUEVA COELLO <evelyn.cueva@iess.gob.ec>

CC: YURY ELIZABETH BORJA URREA <yury.borja@iess.gob.ec>

Estimada Dra.

En virtud del correo que antecede, esta Dirección AUTORIZA lo solicitado, considerando que esta actividad no afecta los intereses institucionales.

Saludos Cordiales



Ing. Magaly Castellano
RESPONSABLE DE COMPRAS PUBLICAS
CCQA HOSPITAL DEL DIA SANTO DOMINGO
IESS - Santo Domingo

✉ rosa.castellano@iess.gob.ec

☎ 02 275 0430 ext 107 📠 098 156 3353

De: EVELYN IVON CUEVA COELLO <evelyn.cueva@iess.gob.ec>

Enviado: miércoles, 21 de agosto de 2024 10:48

Para: ROSA MAGALY CASTELLANO POPAYAN <rosa.castellano@iess.gob.ec>

Asunto: solicitud de permiso para realizacion de encuestas.

Ingeniera

Rosa Magaly Castellano

Directora Administrativa Subrogante del Hospital del Día IESS Santo Domingo

Estimada Ing. Castellano:

Me permito poner en su conocimiento que, como parte del portafolio académico de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), está en desarrollo la Maestría de Salud Pública sede Quito. Previa a la obtención del título correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Titulación.

En este contexto, me encuentro realizando el estudio "Nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional del hospital del Día IESS Santo Domingo, año 2024." Conocedora de su valioso apoyo a la investigación y docencia, gentilmente solicito a usted otorgarme permiso para realizar encuestas de satisfacción al personal de salud y administrativo de nuestra unidad, en los meses de septiembre y octubre del presente año, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio de salud ocupacional.

Seguro de contar con su favorable acogida, aprovecho la ocasión para presentarle mis sentimientos de consideración y estima.

Anexo solicitud emitida por director de Maestría.

Anexo 2

Encuesta de Satisfacción del Usuario interno del servicio de salud ocupacional

Estimado usuario, agradecemos que se tome unos minutos para responder esta encuesta. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad de nuestro servicio. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su experiencia en cada aspecto del servicio recibido:

1. Infraestructura

- ¿Considera que la infraestructura (instalaciones y espacios) es adecuada?
 - Sí No No responde

2. Recursos Humanos Competentes

- ¿El personal médico le pareció competente y capacitado?
 - Sí No No responde

3. Equipamiento Médico

- ¿El equipo médico utilizado durante su atención fue suficiente y moderno?
 - Suficiente No suficiente

4. Amabilidad

- ¿El personal le trató con amabilidad y respeto?
 - Sí No No responde

5. Comunicación Efectiva

- ¿El personal comunicó claramente toda la información necesaria?
 - Sí No No responde

6. Duración en el Tiempo de Atención

- ¿La duración de su consulta fue adecuada?
 - Adecuada No adecuada

7. Puntualidad

- ¿El personal fue puntual en atenderle?
 - Sí No No responde

8. Tiempo de Espera entre Citas

- ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera entre sus citas?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho
 Satisfecho Muy Satisfecho

9. Interacción con el Paciente

- ¿Qué tan satisfecho está con la interacción que tuvo con el personal?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

10. Educación al Paciente

- ¿Recibió información y educación adecuada sobre su condición?
 - Sí No

11. Satisfacción General del Paciente

- ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio recibido?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

12. Percepción de Mejoría

- ¿Percibe una mejoría en su salud tras el tratamiento?
 - Sí No No responde

13. Resolución de Problema de Salud

- ¿El problema de salud por el que consultó fue resuelto?
 - Sí No No responde

Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su experiencia en cada aspecto del servicio recibido, usando la siguiente escala:

- 1: Muy Insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Ni Satisfecho ni Insatisfecho
- 4: Satisfecho
- 5: Muy Satisfecho

14. Estado de las Instalaciones

- ¿Qué tan satisfecho está con el estado (limpieza y orden) de las instalaciones?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

15. Presentación del Personal

- ¿Cómo calificaría la presentación profesional del personal?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

16. Cumplimiento de Promesas

- ¿El personal cumplió con lo que le prometió en cuanto a la atención?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

17. Precisión de la Atención

- ¿La atención fue precisa y sin errores?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

18. Rapidez de Atención

- ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez del servicio?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

19. Disponibilidad del Personal

- ¿El personal estuvo disponible y dispuesto a ayudarle cuando lo necesitó?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

20. Confianza en el Personal

- ¿Confía en la competencia del personal médico?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

21. Seguridad del Entorno

- ¿El entorno fue seguro y adecuado para su atención?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

22. Trato Personalizado

- ¿El personal le ofreció un trato personalizado y atento a sus necesidades?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

23. Comprensión de Necesidades

- ¿El personal entendió y mostró interés por sus necesidades específicas?
 - Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

Comentarios Adicionales

Por favor, comparta cualquier opinión o sugerencia en relación a su satisfacción con la atención brindada por el servicio de salud ocupacional: