



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO DE ENSAYO

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTORA:

BALBUCA TOMALA EVELYN GABRIELA

PROFESOR GUIA:

ING. SORAYA LINZAN

LA LIBERTAD - ECUADOR

OCTUBRE DE 2020

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

UPSE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

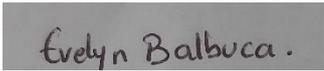
Yo, EVELYN GABRIELA BALBUCA TOMALA, con C.I: 240028353-3, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de:

“LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”.

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.

Firma del estudiante:



Nombre:

Evelyn Gabriela Balbuca Tomalá

C.I.:

24002835-3

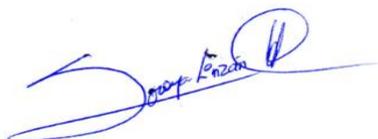
Fecha:

Santa Elena, Septiembre de 2020

APROBACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019, elaborado por EVELYN GABRIELA BALBUCA TOMALA, de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito exponer que luego de haber examinado el presente trabajo, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Soraya Linzán Rodríguez', with a stylized flourish at the end.

Ing. Soraya Linzán Rodríguez
PROFESOR GUÍA

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcdo. José Tomalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR (e) CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Soraya Linzán", written over a horizontal line.

.....
Ing. Linzán Rodríguez Soraya., MSc.

DOCENTE GUÍA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sabina Villón", written over a horizontal line.

.....
Ing. Villón Perero Sabina.,. MSc.

DOCENTE TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Serrano Luyo", written over a horizontal line.

.....
Ing. Serrano Luyo Manuel, MSc

DOCENTE ESPECIALISTA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación con mucho amor y cariño a Dios, por darme la sabiduría necesaria para llegar a esta etapa de mi vida estudiantil, por permitirme desarrollar con éxito y haberme guiado a tomar las mejores decisiones para culminar de manera excelente.

Dedico también este trabajo investigativo a mi madre por ser mi motivación principal, por su apoyo incondicional y darme la oportunidad de haber empezado una carrera universitaria que hoy, con la ayuda de Dios, su esfuerzo y el mío estoy culminando.

Evelyn Balbuca Tomalá

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser el eje principal de mi vida, por darme la fortaleza de seguir a pesar de que en ocasiones el camino era difícil, por cada oportunidad que coloca en mi vida para aprender y crecer personal y profesionalmente.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a sus directivos y docentes por los conocimientos proporcionados en el transcurso de mi carrera y de manera muy especial a mi docente tutor Ing. Soraya Linzán quien me proporciono de la mejor manera sus valiosos conocimientos en función del desarrollo de mi trabajo de titulación.

Agradezco a mi madre Flor Tomalá Liriano por su apoyo moral y económico, por ser el pilar fundamental en mi vida y por siempre desear lo mejor para cada uno de sus hijos. Y finalmente a mis amigos y todos aquellos que formaron parte del desarrollo del presente trabajo de investigación.

Evelyn Balbuca Tomalá

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL DOCENTE TUTOR	iii
TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
<i>Formulación del problema del problema de investigación</i>	4
<i>Sistematización del problema de investigación</i>	4
<i>Objetivos de la investigación</i>	4
<i>Objetivo general</i>	4
<i>Objetivos específicos</i>	4
<i>Antecedentes de la investigación</i>	5
<i>Bases teóricas y conceptualización de la variable</i>	7
<i>Calidad en servicios de salud</i>	7
<i>Dimensiones de la calidad</i>	9
<i>Capacidad de respuesta</i>	9
<i>Atención al usuario</i>	9
<i>Relación personal administrativo – paciente</i>	10
<i>Relación personal médico – paciente</i>	10
<i>Satisfacción del paciente</i>	10
<i>Calidad funcional</i>	11
<i>Solución de problemas</i>	11

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
<i>Alcance de la investigación</i>	12
<i>Alcance exploratorio</i>	12
<i>Enfoques de la investigación</i>	12
<i>Enfoque cualitativo</i>	12
<i>Enfoque cuantitativo</i>	12
<i>Tipos de investigación</i>	13
<i>Investigación documental</i>	13
<i>Métodos de investigación</i>	13
<i>Método inductivo-deductivo</i>	13
<i>Método analítico</i>	14
<i>Técnicas de la investigación</i>	14
<i>Técnicas cuantitativas – encuesta</i>	14
<i>Técnicas cualitativas – entrevista</i>	14
<i>Recolección de la información</i>	15
<i>Población</i>	15
<i>Muestra</i>	15
<i>Diseño del muestreo</i>	15
<i>Muestreo no probabilístico</i>	15
ANÁLISIS DE RESULTADOS	16
<i>Tabulación y análisis de resultados</i>	16
<i>Resultados de la entrevista</i>	21
<i>Análisis e interpretación de resultados</i>	23
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	25
BIBLIOGRAFÍA.....	26
ANEXOS.....	28

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Datos de Muestreo	29
Tabla 2: Afiliado al IESS	29
Tabla 3: Atención en el IESS de Ancón.....	30
Tabla 4: Agendación de cita.....	30
Tabla 5: Tiempo de Espera	31
Tabla 6: Servicio de Agendación de Cita.....	32
Tabla 7: Área con mayor queja	32
Tabla 8: Sugerencia y Reclamos	33
Tabla 9: Personal Médico.....	34
Tabla 10: Personal Administrativo.....	34
Tabla 11: Satisfacción con el servicio brindado	35
Tabla 12: Infraestructura	36
Tabla 13: Señaléticas.....	36
Tabla 14: Parámetros de bioseguridad	36

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Afiliados al IESS	29
Figura 2 Atención en el IESS de Ancón	30
Figura 3: Agendación de Cita	31
Figura 4: Tiempo de Espera.....	31
Figura 5: Servicio de Agendación de Cita	32
Figura 6: Áreas con mayor queja	33
Figura 7: Sugerencias y Reclamos	33
Figura 8: Personal médico	34
Figura 9: Personal Administrativo	35
Figura 10: Satisfacción con el servicio brindado	35
Figura 11: Infraestructura	36
Figura 12: Señalética.....	36
Figura 13: Parámetros de bioseguridad.....	37

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Datos del Muestreo No Probabilístico Por Conveniencia	29
Anexo 2 Tabulación y Análisis de Resultados.....	29
Anexo 3 Árbol de Problemas	38
Anexo 4 Árbol de Objetivos	39
Anexo 5 Operacionalización de la Variable	40
Anexo 6 Conceptualización de la Variable Independiente	41
Anexo 7 Encuesta de Aplicación	42
Anexo 8 Entrevista.....	44

LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019

RESUMEN

El Hospital Básico IESS Ancón es una entidad de segundo nivel que pertenece al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, situado en la parroquia Ancón de la Provincia de Santa Elena, actualmente dispone de una cartera amplia de servicios en relación a las áreas de: Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa. Este trabajo se fundamentó en un estudio acerca de la calidad de los servicios que oferta la institución, para efecto del mismo, se planteó como objetivo principal analizar el nivel de la calidad de los servicios que presta la institución. La investigación fue de alcance exploratorio, dado que, no existen investigaciones con mayor relevancia en cuanto al objeto de estudio, por ende, se procedió a recolectar información a través de la aplicación de una encuesta dirigida a los usuarios del IESS Ancón con la intención de conocer la percepción que tienen los afiliados en cuanto a la calidad del servicio y también una entrevista dirigida al personal administrativo de la entidad, de manera que, se puedan determinar medidas para que la institución pueda brindar servicios de calidad de manera eficiente y eficaz hacia a los afiliados, jubilados y comunidad en general.

Palabras claves: Seguro de salud, servicios, calidad, afiliados.

ABSTRACT

The Basic Hospital IESS Ancón is a second-level entity belonging to the Ecuadorian Institute of Social Security, located in the parish of Ancón in the Province of Santa Elena, currently has a wide portfolio of services in relation to the areas of: Emergency, Hospitalization and Outpatient Consultation. This work was based on a study on the quality of the services offered by the institution, for the purpose of which the main objective was to analyze the level of the quality of the services provided by the institution. The research was exploratory in scope, since there are no studies with greater relevance to the object of study, Therefore, information was collected through the application of a survey aimed at users of IESS Ancon with the intention of knowing the perception that affiliates have regarding the quality of the service and also an interview addressed to staff administrative tasks of the entity, so that measures can be identified to enable the institution to deliver quality services efficiently and effectively to participants, retirees and the wider community.

Keywords: Health insurance, services, quality, affiliates

INTRODUCCIÓN

El estudio presentado a continuación muestra una investigación referente a “La Calidad del Servicio en el Hospital Básico IESS Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2019”. La calidad de servicio a nivel salud ha ocupado un lugar importante, después de todo, el acceso a la salud y el bienestar es un derecho humano, siendo esta la razón por la que se debe garantizar que todas las personas reciban un servicio de calidad.

En Ecuador, por ejemplo; uno de los principales regidores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, puesto que, se considera como un derecho obligatorio que debe tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención y la satisfacción de los usuarios. Pero sin embargo, actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como una vía para realizar estimaciones acerca de la calidad en los servicios que éstos perciben.

Es así que, se hace referencia al Hospital Básico IESS Ancón, que pese al esfuerzo que hace por tratar de brindar un servicio de calidad, algunos de los usuarios se siguen manteniendo en su posición de insatisfacción y queja por la atención percibida y las largas esperas al momento de acudir a los servicios que brinda la institución, por lo cual, con base a las problemáticas identificadas se planteó la idea de llevar a cabo un estudio evaluativo de la calidad del servicio en el área de atención al asegurado.

Como primera parte se desarrolló la fundamentación teórica, misma que, se concertó de temas como; la calidad en servicios de salud, dimensiones de la calidad, la relación del personal administrativo-paciente, la relación personal médico-paciente, la percepción de los usuarios, entre otros temas que aportan con el desarrollo de la investigación.

Posterior a ello, se describió la metodología de la investigación que se aplicó en la ejecución del mismo, en el que se explica su alcance, el tipo de investigación, los métodos y técnicas aplicada. Por otra parte, también se procedió a desarrollar análisis y resultados mediante tablas y graficas obtenidos a través de los instrumentos aplicados para la recolección de información.

DESARROLLO

El tema relacionado con la calidad en servicios de salud es un factor que ha tomado un lugar importante a nivel mundial, es por ello que, ha sido objeto de debate en numerosos espacios internacionales, después de todo, el acceso a la salud y el bienestar es un derecho humano, siendo esta la razón por la que se debe garantizar que todas las personas, no solo las de mejor status social puedan acceder a los mejores niveles de salud.

Es así, que durante los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno, puesto que, la calidad de servicio juega un rol se suma importancia para aquellos hospitales que quieren fijar su visión y proyectar su actividad a largo plazo. Esto no implica que en tiempos remotos estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trata únicamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de generar actos de calidad y que puedan ser percibidos por el usuario.

Los ecuatorianos que mayores beneficios en salud reciben, son aquellos que están cubiertos por alguna de las Instituciones de Seguridad Social, los mismos que, son protegidos en las siguientes asistencias: médica; quirúrgica, dental y farmacología. Los beneficiarios del IESS también reciben compensación de gastos médicos y atención médica mediante convenios suscritos con diversas clínicas privadas, para tratar de evita colapsar la capacidad de atención de una u otra casa de salud.

En varias casas asistenciales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se ha podido visualizar como los beneficiarios encuentra deficiente el servicio que brindan las instituciones públicas; presentando problemas frecuentes como la accesibilidad a los servicios de salud, las prolongadas horas que los usuarios tienen que esperar para la atención en cuanto al servicio asistencial médico.

Todas estas causas expuestas hacen que no haya una correcta y eficiente calidad en los servicios de atención hacia los usuarios. En Ecuador existen pocos estudios realizados en relación a la calidad de servicios en salud y los que existen se basan en su mayoría a la satisfacción del usuario, por ende, para tener un resultado más objetivo se eligió una revisión de la calidad del servicio en el Hospital Básico Iess Ancón.

El Hospital Básico IESS Ancón a lo largo de este tiempo se ha planteado objetivos a través de nuevos enfoques sobre transparencia, sostenibilidad, compromiso, desarrollo, modernización e innovación, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados, jubilados y comunidad en general. Pero ¿Se está logrando satisfacer las necesidades del afiliado a través de la calidad en cuanto a la prestación de servicios que brinda el Hospital Básico IESS Ancón?

Es así que, considerando la gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución se ha visto la necesidad de determinar en qué medida estos servicios están satisfaciendo las necesidades de sus usuarios. Una de las principales causas de molestias de los pacientes que acuden a la prestación de servicios que brinda el hospital son las largas horas para ser atendidos; lo que provoca aglomeración en las salas de espera y por ende causa malestar en los usuarios y se crea un ambiente de desorden.

De acuerdo a una entrevista que se llevó a cabo con el Director Administrativo del Hospital Básico IESS Ancón, se pudo conocer que existe carencia en el talento humano, convirtiéndose esto una problemática en las áreas de servicio, debido que, esto influye mucho al momento en que los usuarios solicitan un servicio en especificado y no pueden acceder a ello inmediatamente volviéndose en un problema para el afiliado.

Otro de los problemas que se suscitan, son las demoras que se generan en cuanto se refiere al proceso de programación de citas médicas. Es por ello que, con base a estas problemáticas se planteó la idea de llevar a cabo un análisis referente a la calidad del servicio hacia los afiliados y determinar en efecto la eficiencia con la que se lleva a cabo las prestaciones de servicio en el Hospital Básico IESS Ancón.

Formulación del problema del problema de investigación

¿De qué manera se aplica la calidad de los servicios en el área de Atención al Asegurado del Hospital Básico IESS Ancón?

Sistematización del problema de investigación

- ¿Cuáles son las dimensiones de la Calidad?
- ¿De qué manera se da la relación personal médico - paciente?
- ¿De qué manera se da la relación personal administrativo - paciente?
- ¿Cuáles son los aspectos que influyen para una buena atención hacia el usuario?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- ✓ Analizar el nivel de la calidad de los servicios de atención al asegurado que presta actualmente el Hospital Básico IESS Ancón.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar teorías relacionadas a la calidad del servicio
- ✓ Determinar los aspectos más importantes para el afiliado al momento de solicitar los servicios del Hospital Básico IESS Ancón
- ✓ Identificar las medidas de bioseguridad en el Hospital Básico IESS Ancón

Antecedentes de la investigación

Actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como una vía para realiza estimaciones por medio de la participación de médicos y servicios sanitarios, pues esta evaluación brinda información acerca de la calidad percibida por los usuarios ya sea en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos. Por tal razón, es que el tema de la calidad de servicio a nivel salud es de suma importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea a nivel local como internacional.

Es así que, a continuación, se procede a describir trabajos de posgrado relacionados con el tema en investigación:

María Arce con su tema de investigación “Calidad de servicios en atención a afiliados internados del IESS en un prestador externo en la ciudad de Guayaquil”, busca medir la calidad de atención a pacientes del IESS en un prestador externo, mediante un estudio técnico-científico, en su trabajo de investigación menciona que, frente al aumento de cobertura del IESS, la falta de proyectos de medicina preventiva, instalaciones hospitalarias y camas insuficientes, hospitales abarrotados que enlentecen la atención, déficit de especialistas, herramientas médicas en algunas especialidades que no se poseen, todas estas causas hacen que no haya una correcta calidad de atención a pacientes. (Arce Cornejo, 2015)

Razón por la que varios beneficiarios del IESS eligen restadores externos como medio para recibir atenciones de emergencia, de manera que sea más ágil su atención, con mejor tecnología buscando así una atención de mejor calidad en cuanto a la prestación de servicio. El objetivo general de este trabajo de titulación es identificar la calidad de servicio en atención a afiliados IESS hospitalizados en un prestador externo de la ciudad de Guayaquil, de forma que, se puedan establecer indicadores que permitan conseguir soluciones frente a problemas detectados y de esta forma alcanzar cumplir con estándares de calidad y ofrecer al usuario una atención de calidad como es anhelada.

Wendy Maggi de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, a través de su tesis: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” y considerando la gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución se ha visto la necesidad de prescribir en qué medida este servicio está satisfaciendo las necesidades de sus usuarios. Es por

tal razón que el autor hace mención a varios problemas en su investigación, tales como; falta de recursos asistenciales y administrativos, así como largas esperas al momento de recibir atención del médico, causando un desconcierto al paciente. (Maggi Vera, 2018)

En base a esta problemática el investigador planteó la idea de llevar a cabo un estudio evaluativo de la calidad de atención en el área de pediatría, donde tuvo como objetivo usar la técnica de la encuesta enfocada a los padres de familia de los niños que se reciben prestación de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, para de esta manera determinar cuáles son las causas que originan que el usuario refleje insatisfacción con respecto al servicio de atención recibida.

Blanca Tonato en su tema de maestría en gestión pública con el tema “La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centrado de atención universal del Iess del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016”, planteó entre sus objetivos, determinar la percepción de la calidad del servicio en base a los problemáticas destacadas para analizar en que forma la dimensión de talento humano influye en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. (Tonoto Chisaguano, 2017)

De esta forma, la autora demostró a través de su investigación que, la calidad del servicio no depende exclusivamente de buenos procesos o de un buen uso de recursos, sino que las interacciones entre los usuarios y personal médico es un factor determinante en la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de los servicios públicos recibidos.

En relación con el tema de estudio actual “LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL BASICO IESS ANCON” teniendo como referencia los antecedentes de estudios similares, se verifica que, a través de estos estudios le permite al investigador obtener información relevante con la finalidad de mejorar y brindar un servicio de calidad a los pacientes y demás usuarios de la institución.

Quispe en su tema de investigación “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, Perú, año 2015” indica que los sistemas de salud se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas y mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios y además la competencia con centros de salud privado. (Quispe, 2015)

Bases teóricas y conceptualización de la variable

Calidad en servicios de salud

A nivel mundial, la calidad de servicio es de mucha relevancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención, entonces hablar de calidad es algo subjetivo, puesto que, depende de la percepción de las personas, si bien es cierto, el paciente define la calidad de acuerdo al servicio que espera recibir, dado que, es un derecho universal que las personas reciban una buena atención medica con los mejores niveles de calidad.

Malagón, Galán & Pontón, (2006), indica lo siguiente;

La Garantía de Calidad en los Servicios Salud es un proceso imperativo de esta época en que la evolución tecnológica, los avances en la medicina y el desarrollo del talento humano en salud, hacen que los administradores deban utilizar herramientas que les permitan controlar en forma adecuada los procesos que a ellos han sido encomendados. (pág. 62)

Es decir que, quienes cumplan con el rol de desempeñar funciones relacionadas a la administración de hospitales, deben tomar el liderazgo y autoridad de asignar decisiones significativas, en cuanto a la distribución de los recursos asignados, de tal forma que, se logre asegurar y garantizar calidad en la prestación de servicios de salud.

Álvarez (2006), indica que, la calidad “representa un proceso de mejora continua, en el cuál todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”. (pág. 5). Para garantizar la calidad de servicios, es relevante que, se promuevan servicios de salud que sean de utilidad para a quienes va dirigido y asimismo se tome en consideración las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su máxima satisfacción con el servicio percibido por parte de ellos.

Domínguez & Narey, (2011), menciona que, “el control de la calidad de la atención médica se fue implantando en otros países de América, sobre todo en Canadá; posteriormente se introdujo en Latinoamérica, por ejemplo, en Colombia se da en lo referente a la acreditación de hospitales”. (págs. 40, 41). Pues bien, la acreditación consiste en la medición de los procesos de una institución sobre la base de estándares previamente establecidos, que adoptan las mejores

prácticas a escala mundial y de la misma manera también se comprometen a mejorar su infraestructura y servicios.

Villalba, (2013), señala que, “la calidad de un bien o servicio requiere entonces de características que facilitan su comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades”. (pág. 57) Entonces, es de suma importancia brindar una óptima calidad en el servicio que reciben los usuarios del Hospital Básico IESS Ancón, de tal forma que, se logre superar las expectativas de los pacientes y estos a su vez den como resultado la garantía de un buen servicio.

De Molina, (2016), en su artículo de revista menciona que:

Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta, por parte del paciente las características como la cálida y pronto atención son atributos que determinan valor para la calidad, en tanto que, para el prestador de servicios de salud, la valoración de la calidad se basa en los aspectos científicos (técnicos y tecnológicos) involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología que dispone.

Los servicios de salud también han evolucionado y hoy se busca mejorar los procesos para obtener buenos resultados y otorgar la atención y servicios médicos de calidad que los pacientes exigen a través de la mejora continua, con la participación de los directivos, personal operativo, etc.

La Organización Mundial de la salud (2018), define que:

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Es de suma importancia que el personal encargado posee del conocimiento necesario, de forma que, se certifique una oportuna atención médica evitando afectar de alguna u otra manera la calidad de atención sanitaria.

Dimensiones de la calidad

Las dimensiones de la calidad se basan primero en la calidad programada o diseñada que es en donde la empresa pretende obtener la calidad prevista con el fin de responder a las necesidades del cliente. Otra de las dimensiones de la calidad es la calidad realizada, esta es obtenida tras la producción y es relacionada al grado de cumplimiento de las características del producto o servicio especificadas en la de diseño. Por último, está la calidad esperada, que es la necesitada por el cliente según sus necesidades y expectativas, es decir satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. (Camisón, Cruz, & González, 2006, pág. 177).

Capacidad de respuesta

Atención al usuario

Jiménez, menciona que, desde la perspectiva del paciente, una consulta médica de buena calidad debe de darse lo más pronto posible y dirigirse directamente a los problemas que presente el mismo, mientras que, para el proveedor de salud, es decir, el personal médico, una atención medica de buena calidad debe por lo menos tener una relación entre el conocimiento actual y el uso de la tecnología correspondiente. (Jiménez, 2004, pág. 1).

Siendo así que, los beneficiarios perciben la calidad en la profesionalidad del personal médico en las diferentes áreas de servicio, así mismo, el buen trato, tecnología avanzada en sus equipos y un óptimo funcionamiento son fundamentales para ofrecer una atención de calidad.

Evans, Van, (2008), “La atención de salud debe ser eficaz y segura, disponer de los medicamentos adecuados no es suficiente, el trato que reciben las personas en los servicios también es de vital importancia”. (pág. 46). Puesto que, esto implica el intercambio de información con los pacientes, por ende, deben ser tratados con devoción y respeto.

La atención hacia el paciente involucra todos los elementos necesarios para lograr la calidad y seguridad del servicio que se brinda a los usuarios, es importante recordar que los pacientes son personas y no solo basarse en solucionar problemas en relación a enfermedades, sino también el hecho de que sean tratados con compasión y respeto ante toda situación, de manera que, se

entregue un servicio de calidad en base a una atención óptima para el paciente. (Moreno Monsiváis, 2016, pág. 21).

Relación personal administrativo – paciente

Según Costa (2011), “Los distintos usuarios que visitan los centros hospitalarios a nivel del territorio ecuatoriano, lo hacen por la simple razón de demandar salud”. (pág. 15). Al momento que las personas ingresan a centros como estos están predispuestas a hacer cualquier tipo de pregunta; de tal manera, que esta sea una razón para que los usuarios sientan que tienen la información y apoyo necesario por parte del personal administrativo.

Relación personal médico – paciente

Medina (2012) señaló que, “las personas buscan información de primera mano por parte de los médicos encargados de las diferentes áreas”. (pág. 88). Si bien es cierto la finalidad de los Hospitales es brindar servicios de calidad y que los pacientes se sientan cómodos y de la misma manera el objetivo de todo médico es informar y cuidar de la salud del paciente, logrando así, que el mismo se sienta satisfecho y seguro.

Satisfacción del paciente

Pezoa (2013), en su libro con el título La Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria, indica que:

Los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de sanidad, partiendo de esta premisa, se impulsa una nueva cultura de gestión estableciéndose una serie de prioridades: la mejora en el acceso al sistema, la participación del ciudadano, la continuidad en la asistencia por un mismo especialista o la libre elección de unos servicios sanitarios que pretendan ser más personalizados, confortables, de alta calidad humana y científicotécnica. (págs. 6, 7)

Entonces es necesario que el profesional sanitario conozca, entienda y asuma el punto de vista del paciente para aumentar la satisfacción del paciente y la calidad de la asistencia sanitaria sea la más óptima.

La satisfacción de los clientes es un componente clave en la elección de algún tipo de servicio sea en una institución pública o privada, puesto que, está relacionada con la sensación de haber cumplido satisfactoriamente las necesidades y requerimientos de los pacientes, así pues el encuentro inicial entre el personal médico y pacientes debe ser cuidadoso, esto influye en su percepción en cuánto a su experiencia hospitalaria. (Fontova Almató, 2015, pág. 25)

Calidad funcional

Solución de problemas

En una publicación en la Revista Caribeña de Ciencias Sociales, Calderón, Alcívar & Huacón, (2015), manifiestan que;

La carencia de atención por parte del Seguro Social IESS es una de las problemáticas más grandes en la actualidad, decenas de afiliados se quejan por la insuficiencia de atención médica que reciben y sin embargo ellos continúan aportando mensualmente tal como el IESS les exige para no perder el derecho a recibir sus beneficios.

Es así que, se procedió a realizar un análisis de la calidad en el Hospital Básico IESS Ancón, misma institución que, con el pasar del tiempo ha ido implementando una serie de programas con la finalidad de brindar a sus usuarios una mejor calidad en relación a la prestación de servicios que se brindan en él. Siendo así, unos de los últimos programas que ha ejecutado el IESS es el proyecto PROSALUD, que busca mejorar la atención en las unidades médicas con el objetivo de descongestionar hospitales de segundo y tercer nivel.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Alcance de la investigación

Alcance exploratorio

De la misma manera, Hernández Sampieri, (2014), establece que;

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, analizar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisoras, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (pág. 90)

El presente trabajo de investigación es de alcance exploratorio, dado que, no existen investigaciones con mayor relevancia en cuanto al objeto de estudio, por ende, se procedió a recolectar información que permitió conocer la calidad de los servicios médicos en el Hospital Básico IESS Ancón y de igual forma las perspectivas que tienen los usuarios y afiliados.

Enfoques de la investigación

Enfoque cualitativo

Del Cid, Méndez & Sandoval (2011), manifiestan que;

Con este tipo de acercamiento metodológico no se busca cuantificar, sino comprender determinado fenómeno, es decir, establecer cómo se relaciona un aspecto con otro. Se parte de una premisa cuando se aplica este enfoque: la conducta humana es compleja, tiene muchos matices, y es difícil, si no es que imposible, cuantificar algunas de sus manifestaciones. (pág. 23)

Enfoque cuantitativo

Hernández Sampieri, (2014), “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas y probar teorías”. (pág. 4)

Entonces, la presente investigación es de enfoque mixto, debido que, se estudió la realidad del objeto de estudio, cuya finalidad fue conocer como ocurren los hechos en su contexto natural y poder de esta manera interpretar los resultados y determinar en su efecto la calidad de los servicios médicos en la institución.

Tipos de investigación

Investigación documental

Bernal Torres (2010);

La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio y depende fundamentalmente de información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por estos todos materiales al que se puede acudir como fuente de referencia.
(pág. 111)

Es por ello que, para el desarrollo del trabajo de investigación se recurrió a buscar información en documentos relacionados al tema de estudio como documentos escritos (libros, revistas, artículos científicos, tesis etc.).

Métodos de investigación

Método inductivo-deductivo

Bernal Torres (2010) es, explica que, el método mixto “es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)”. (pág. 60).

En el trabajo de investigación se aplicó un método mixto, debido que, se recopiló información por parte de los afiliados, es decir hechos particulares así se analizó dicha información para poder determinar las causas y efectos y poder hacer conclusiones generales y a su vez que las áreas de estudio puedan incrementar el nivel de la calidad en los servicios del Hospital Básico IESS Ancón.

Método analítico

Del Cid, Méndez & Sandoval (2011), “el método analítico consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas, generando la aplicación de criterios o punto de vista”. (pág. 21). El método analítico intervino desde el inicio hasta el final de la investigación; mediante el análisis se conoció de forma clara el nivel de calidad de los servicios del Hospital Básico IESS Ancón, así como también, se evidenció el nivel de satisfacción en el trato recibido por parte del personal de la entidad.

Técnicas de la investigación

Existe gran variedad de técnicas para las cuales hay múltiples clasificaciones, cada investigador utilizará la más adecuada para el estudio que realicé, o bien puede combinarlas y así mismo con los recursos disponibles a generar información pertinente para la investigación. (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, pág. 94).

La metodología que se utilizó para la obtención de los resultados fueron técnicas cuantitativas y cualitativas que a continuación se explicarán:

Técnicas cuantitativas – encuesta

Las encuestas fueron realizadas a los afiliados del Hospital Básico IESS Ancón con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los asegurados, en cuanto a la calidad en la prestación de servicios, esto de acuerdo a la base de datos con los que cuenta el Hospital Básico IESS Ancón, de tal manera que, se conoció en donde se está fallando y en que se puede mejorar.

Técnicas cualitativas – entrevista

Las entrevistas estuvieron dirigidas a directores, ex directores (personal administrativo), personal del nivel jerárquico superior, jefes y ex jefes departamentales, con la finalidad de conocer como es la calidad de atención hacia los usuarios y que medidas han implementado en cuanto a la emergencia sanitaria que se vive actualmente.

Recolección de la información

Población

Hernández Sampieri (2014), “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 174).. Es decir que, se refiere a todos los elementos a los cuales se dirige la investigación, por tanto, el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por los afiliados de la Provincia de Santa Elena que acuden al Hospital Básico IESS Ancón.

Muestra

Hernández Sampieri (2014), menciona que, “la muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (pág. 175). Es así que, a pesar de contar con una base de datos de los usuarios por parte del Hospital Básico IESS Ancón y pese a la situación actual por la que se atraviesa, no se aplicó ningún tipo de fórmula para determinar una muestra explícita.

Diseño del muestreo

Muestreo no probabilístico

Niño Rojas (2011), indica que, el muestreo no probabilístico “es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención orientadas por las características de la investigación”. (pág. 56). De la misma manera, el autor menciona que, existen diversos tipos de muestreo no probabilístico pero tomando en consideración la emergencia sanitaria que está aconteciendo a nivel mundial se optó por aplicar un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido que, se aplicó el criterio de qué muestra es la más conveniente para el caso, permitió crear muestras de acuerdo a la factibilidad de acceso y la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, por motivo de que, las técnicas de investigación fueron aplicadas a través de Microsoft Forms.

Véase en Anexo I, Tabla 1

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabulación y análisis de resultados

1. ¿Ud. Es afiliado al IESS?

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de quienes colaboraron con la encuesta afirmaron estar afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mismos que, habitan en la Provincia de Santa Elena y forman parte de la población económicamente activa.

Véase en Anexo 2, Tabla 2 y Figura 1

2. ¿Ud. Se hace atender en IESS Ancón?

En relación a esta pregunta, de las personas que afirmaron estar afiliados al Iess en la pregunta anterior, el 100% reconoció recibir atención médica en el prestador de servicios Hospital Básico Iess Ancón, ubicado en la parroquia Ancón, Provincia de Santa Elena.

Véase en Anexo 2, Tabla 3 y Figura 2

3. ¿Qué aspecto considera más relevantes al momento de agendar una cita médica?

En la pregunta N° 3, de la encuesta realizada a los afiliados del Hospital Básico Iess Ancón de la Provincia de Santa Elena, manifestaron con un 62% que el aspecto que mayormente considera al momento de agendar una cita médica es la calidad del servicio que el personal encargado del área brinda a los afiliados, y un 31% consideran que el tiempo estimado es relevante al momento de solicitar algún tipo de trámite o servicio en la institución. Lo cual da como resultado que para los afiliados es más importante la calidad del servicio con que es atendido al momento de solicitar algún tipo de asistencia en las diferentes áreas del Hospital Básico Iess Ancón.

Véase en Anexo 2, Tabla 4 y Figura 3

4. ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

En la pregunta N° 4, el 38% los afiliados del Hospital Básico Iess Ancón, expresaron que se encuentran en desacuerdo con el tiempo de espera para ser atendidos, dado que, deben esperar en ciertos casos largas horas y en otros casos días para tener acceso a los servicios que oferta la institución ya antes mencionada, por otro lado, un 15% manifestó que, si se encuentra de acuerdo en que es adecuado el tiempo que se debe esperar para ser atendidos de manera eficiente.

Véase en Anexo 2, Tabla 5 y Figura 4

5. ¿Cómo calificaría usted el servicio de agendación de citas médicas en el Hospital Básico IESS Ancón?

Como se observa en la tabla N° 6, demuestra que, el 38% califica como regular el servicio de agendación de citas médicas en el hospital, esto relacionado a que en varias ocasiones deben esperar un tiempo prolongado para poder tener acceso a una cita médica, esto seguido del 23% de ellos consideran que, es muy bueno el servicio de agendación, asimismo complementaron este criterio dado que, el 15% de los encuestados opinaron que es excelente el servicio de agendación de citas médicas esto debido a que han tenido respuestas a sus requerimiento en tiempo considerable.

Véase en Anexo 2, Tabla 6 y Figura 5

6. ¿En qué área considera que existe mayores quejas por parte de los afiliados?

La información recolectada a través de la encuesta dirigida a los afiliados del Hospital Bacisco Iess Ancón, revelan que, tanto en el área de admisiones y emergencia presentan con mayor frecuencia quejas por parte de los usuarios, ya sea por las aglomeraciones que se causan en estas áreas al no ser atendidos con rapidez.

Véase en Anexo 2, Tabla 7 y Figura 6

7. ¿Los reclamos y sugerencias de los afiliados son atendidos inmediatamente?

En esta pregunta los indicadores muestran que el 46% de los afiliados está de acuerdo en que los reclamos o sugerencias por parte de ellos si son tomados en consideración inmediatamente, pues consideran que deben recibir un servicio de calidad, dado que, cumplen con sus aportaciones al Iess mes a mes, sin embargo, un 31% se encuentra en desacuerdo, debido que, por lo general no obtienen respuestas favorables a sus reclamos ya sea por diversos factores al momento de acceder a los servicios del hospital.

Véase en Anexo 2, Tabla 8 y Figura 7

8. Califique de 1 a 5, en orden de importancia siendo el 5 el de mayor puntaje. La calidad de servicio que ofrece el personal médico a los afiliados

En relación a la calidad del servicio que ofrece el personal médico, un 15% colocó como respuesta el número 5, mostrando así que se encuentran muy satisfechos por el servicio recibido, el 54% de los afiliados confirmo aquello ya que ubicó su respuesta en la calificación número 4, indicando que están satisfechos por el trato, la amabilidad y la buena atención recibida por parte del personal médico, en tanto que, un 23% ubicó el 3 como respuesta.

Véase en Anexo 2, Tabla 9 y Figura 8

9. Califique de 1 a 5, en orden de importancia siendo el 5 el de mayor puntaje. La calidad de servicio que ofrece el personal administrativo a los afiliados.

Como se puede apreciar en la figura 9, el 46% de los encuestados, siendo este un porcentaje significativo, calificaron con un número 3 la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo del hospital, siendo neutral para no emitir ningún juicio de valor con respecto a esta pregunta, pero sin embargo, un 38% ubicó su calificación en el número 4, es decir, que se encuentran satisfechos con la atención que han recibido por parte del personal administrativo, cuando han tenido que recurrir a las oficinas del departamento financiero o administrativo para obtener más información en cuanto a la atención médica.

Véase en Anexo 2, Tabla 10 y Figura 9

10. Indique que tan satisfecho está usted con el servicio que brinda el Hospital Básico IESS Ancon.

También se quiso conocer la satisfacción de los afiliados en cuanto al servicio que brinda el Hospital Básico Iess Ancón, teniendo como resultado que, el 62% de la muestra se encuentra satisfecho con el servicio recibido ya sea porque hayan tenido una favorable respuesta en sus requerimientos, por otra parte, un porcentaje similar (15%) de los encuestados se mostraron insatisfechos e indiferentes, puesto que, opinan que el servicio que brindan ciertas áreas de atención en la institución pueden mejorar favorablemente.

Véase en Anexo 2, Tabla 11 y Figura 10

11. ¿Cómo considera usted el Hospital Básico IESS Ancón en relación a: infraestructura?

Para los usuarios que fueron consultados, la infraestructura del Hospital Básico Iess Ancón es considerada en buen estado, así lo manifestó el 92%, debido que, todos los años la parte administrativa se encarga de realizar todo tipo de mantenimiento en equipo médico e infraestructura.

Véase en Anexo 2, Tabla 12 y Figura 11

12. ¿Existe la señalética correcta para la adecuada ubicación de las personas dentro del hospital?

Se puede demostrar que un 85% de las personas encuestadas que acuden frecuentemente al Hospital Básico Iess Ancón, manifestaron que, si existe la señalética adecuada para la oportuna ubicación de los afiliados dentro del mismo, pues cabe recalcar que cada año se realiza mantenimiento en instalaciones eléctricas y se han colocado las señaléticas respectiva para una mejor orientación del usuario.

Véase en Anexo 2, Tabla 13 y Figura 12

13. ¿Considera usted que el hospital cumple con los parámetros de bioseguridad con relación a la emergencia sanitaria?

Como lo demuestra la figura 13, el 92% siendo un resultado significativo de la muestra, revelan que, el hospital si cumple con los parámetros de bioseguridad implementados en la emergencia sanitaria, previniendo riesgos de contagios tanto para el personal de la institución como para sus usuarios.

Véase en Anexo 2, Tabla 14 y Figura 13

Resultados de la entrevista

1. ¿Qué tiempo Ud. lleva laborando en el Hospital Básico Iess Ancon?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Trabaje 2 años 8 meses”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “1 año 7 meses”

2. ¿Qué piensa Ud. sobre la calidad del servicio hospitalario?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Es buena”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “Que va mejorando día a día”

3. ¿Cuántas especialidades y áreas de apoyo tiene el Hospital Básico Iess Ancon?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “15”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “15”

4. ¿Cuál es el protocolo indicado para que el afiliado reciba un servicio de calidad?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Debe de estar agendado previa cita si es por consulta externa, si es por emergencia debe de ingresar y le realizan una valoración y en función de eso se aplican triaje”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “La primera atención, con un control de temperatura, luego admisión, luego signos vitales, consulta, exámenes y verificación de exámenes y retiro de medicina”

5. ¿Qué medidas se han implementado en el hospital en relación a la emergencia sanitaria?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Plan de contingencia”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “Todas las normas de bioseguridad para cuidar al personal médico y administrativo”

6. ¿Qué protocolos de prevención posee el hospital para minimizar los riesgos de contagio tanto para el personal médico y afiliado?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Directrices desde el departamento de calidad nacional”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “Aplicación de protocolos en seguridad salud e higiene”

7. ¿Cree Ud. que la relación administrativa y hospitalaria mejora el servicio de calidad al afiliado?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Siempre”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “Si, así la trazabilidad de la atención al paciente no se colapsa”

8. Qué propuestas Ud. plantearía para mejorar la atención a los afiliados y por ende ofrecer un servicio de mejor calidad?

Entrevistado 1 (Ex-Director Administrativo).- “Que los afiliados solo acudan al hospital cuando sea de emergencia o en su defecto derivados a una especialidad, además que los afiliados hagan medicina preventiva”

Entrevistado 2 (Jefe de Calidad).- “Incrementar el número de personal médico para atención inmediata”

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados revelan que el Hospital Básico IESS Ancón tiene un gran reto para mejorar la calidad del servicio que ofrece, puesto que, la percepción de los afiliados, indican que, no se encuentran en su totalidad satisfechos por el servicio que perciben, cabe mencionar que, esto en relación a las múltiples quejas que se presentan en las áreas como admisiones y emergencia que por lo general son las áreas donde mayormente se presentan aglomeraciones por las largas horas de espera para poder recibir un servicio o acceder a una cita médica.

Se determinó que, para los afiliados es de suma importancia la calidad del profesionalismo en cuanto a la relación médico – paciente, dado que, que consideran que al recibir un buen trato, la amabilidad y que les puedan brindar todo tipo de información de manera oportuna hace que tengan la apreciación de recibir calidad de servicio en la atención que perciben. Cabe mencionar que, el Hospital Básico IESS Ancón cuenta con personal capacitado, quienes están en constante preparación y actualización de sus conocimientos para brindar un óptimo servicio con estándares de calidad.

En el área de servicios de atención al asegurado se pudo identificar que existen 3 tipos de canales que sirven de guía para el proceso de programación de citas médicas, siendo estas las siguientes;

- ✓ Call Center
- ✓ Página Web
- ✓ Demanda Espontánea

En lo relacionado al protocolo de las medidas de bioseguridad que la institución ha implementado en la emergencia sanitaria, consta como primera atención, el control de la temperatura de los usuarios al ingreso al hospital, asimismo, la ejecución de todas las normas de bioseguridad como; fortalecer la higiene de manos dentro y fuera del hospital, desinfección de equipos, limpieza del hospital cada 3 horas y suspensión de cursos y eventos sociales a fin de cuidar al personal médico y administrativo.

CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que, el término de calidad depende de la percepción del usuario, dado que, puede existir una diferencia entre las expectativas que tiene el mismo con el servicio final percibido, por ende esto repercute en el nivel de satisfacción de las necesidades.
- ✓ A través de los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado se pudo denotar que, la calidad del servicio prevalece como un aspecto importante al momento de solicitar o agendar alguna cita médica en el Hospital Básico IESS Ancón.
- ✓ Asimismo se determinó que, en la institución si se aplican todas las medidas de bioseguridad necesarias tanto para el personal médico – administrativo y para sus afiliados, de manera que, les permita desarrollar y cumplir con las actividades diarias.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que se realice una mayor cantidad de estudios sobre la calidad del servicio que brinda la institución, con el objetivo de conocer las expectativas y percepciones reales de los usuarios.

- ✓ Ejecutar estrategias de calidad, aplicando las respectivas acciones correctivas y preventivas, de manera que, se garantice la mejora continua de la calidad de los servicios de atención y se maximice la satisfacción del usuario en el Hospital Básico IESS Ancón

- ✓ Se recomienda seguir implementando los protocolos de seguridad que se han venido ejecutando en el Hospital Básico IESS Ancón con la finalidad de cuidar del personal y afiliados de la institución a fin de cumplir satisfactoriamente las actividades ejecutadas por su personal médico y administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la Calidad*. España: Ideaspropias.
- Arce Cornejo, M. (agosto de 2015). *Calidad de servicios en atención a afiliados internados del IESS en un prestador externo* . Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5313/1/122913.pdf>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación, Tercera edición.
- Calderón, J., Alcívar, C., & Huacón, A. (2015). Los problemas de atención en el IESS. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Dimensiones de la Calidad. En C. Camisón, S. Cruz, & T. González, *Gestión de la calidad* (pág. 177). Madrid - España: Pearson - Prentice Hall.
- Costa Sánchez, C. (2011). *La Comunicación en el Hospital*. Sevilla, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- De Molina, A. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. *Conexión ESAN*.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Fundamentos de la investigación. En A. Del Cid, R. Méndez, & F. Sandoval , *Investigación, Fundamentos y Metodología* (pág. 23). México: Perason Educación, Segunda edición.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Técnicas e instrumentos de investigación. En A. Del Cid Pérez, R. Méndez, & R. Franco Sandoval, *Investigación, Fundamentos y Metodología* (pág. 94). México: Pearson Educación, Primera edición.
- Domínguez, R., & Narey, B. (2011). calidad de la atención médica. En R. Domínguez, & B. Narey, *Control de calidad de la atención de salud* (págs. 40-41). La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- Evans, T., & Van Lerberghe, W. (2008). Rasgos distintivos de la atención primaria. En T. Evans, & W. Van Lerberghe, *La Atención Primaria de Salud* (pág. 46). Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- Fontova Almató, A. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los pacientes* . Girona - España.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL .
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. *Revista Cubana Salud Pública*, 1.
- Maggi Vera, W. (27 de Febrero de 2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2006). Sistemas de garantía de calidad en salud. En G. Malagón Londoño, R. Galán Morera, & G. Pontón Laverde, *Garantía de Calidad en Salud* (pág. 62). Bogotá, Colombia: Médica Panamericana.
- Medina, P. (2012). *Comunicar y Curar: Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios*. Barcelona, España: Editorial UOC.

- Moreno Monsiváis, M. (2016). *Calidad y Seguridad en Atención del Paciente*. Trillas - México: Editorial Trillas.
- Niño Rojas, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá-Colombia : Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Pezoa, M. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria*: . Chile: Superintendencia de Salud.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tonoto Chisaguano, B. (abril de 2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso de atención universal del Iess del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016*. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4385/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalba Sánchez, C. (2013). Heterogeneidad o inconsistencia. En C. Villalba Sánchez, *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades* (pág. 57). Bogotá, Colombia: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1 Datos del Muestreo No Probabilístico Por Conveniencia

Tabla 1:
Datos de Muestreo

DATOS DEL MUESTREO NO PROBABILÍSTICO POR CONVENIENCIA

Funcionarios Públicos	2
Afiliados del Hospital Básico Iess Ancón	13
Total	15

Anexo 2 Tabulación y Análisis de Resultados

Tabla 2:
Afiliado al IESS

AFILIADO AL IESS		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

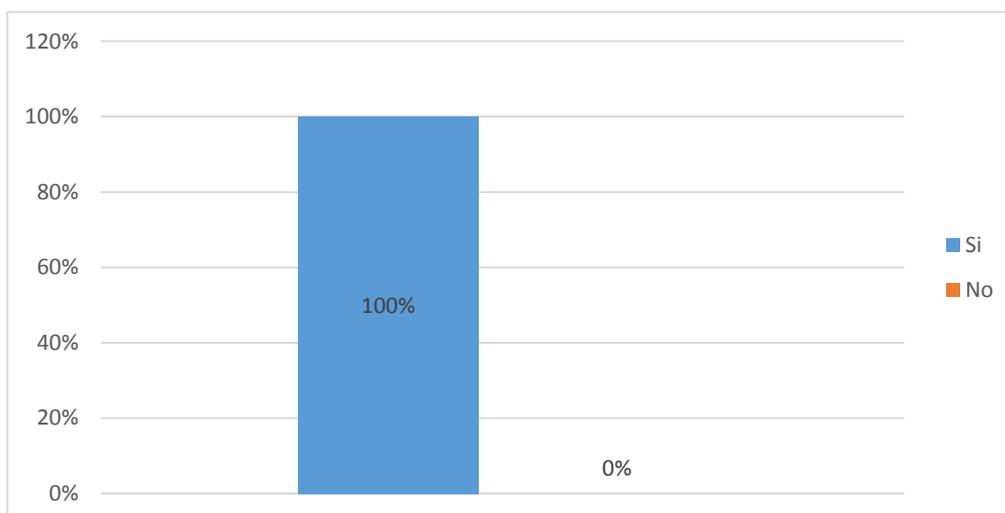


Figura 1 Afiliados al IESS

Tabla 3:
Atención en el IESS de Ancón

ATENCIÓN EN EL IESS ANCÓN		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

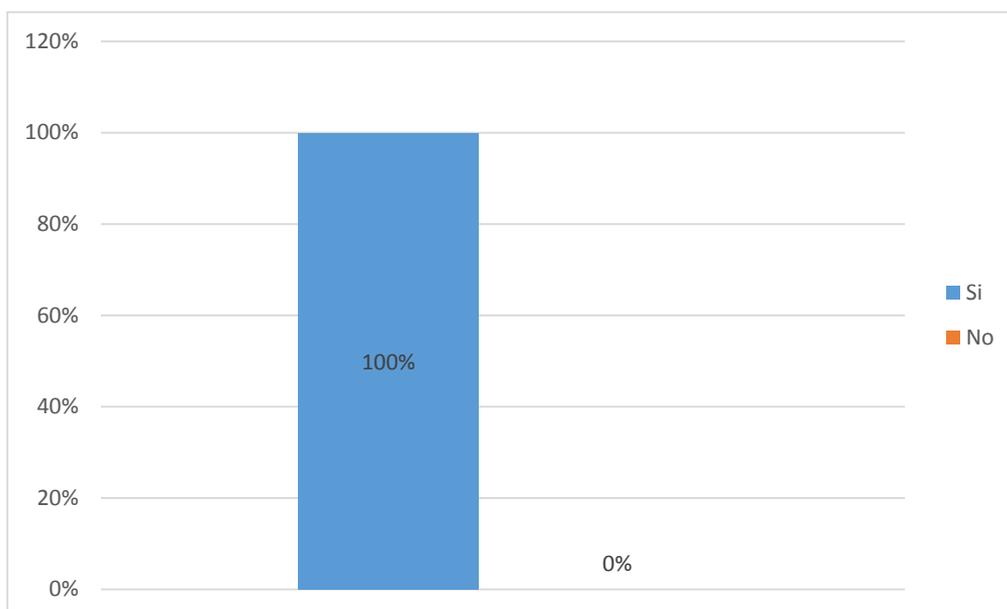


Figura 2 Atención en el IESS de Ancón

Tabla 4:
Agendación de cita

ASPECTOS IMPORTANTES		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de Servicio	8	62%
Atención Personalizada	1	8%
Solución de Problema	0	0%
Tiempo Estimado	4	31%
Total	13	100%

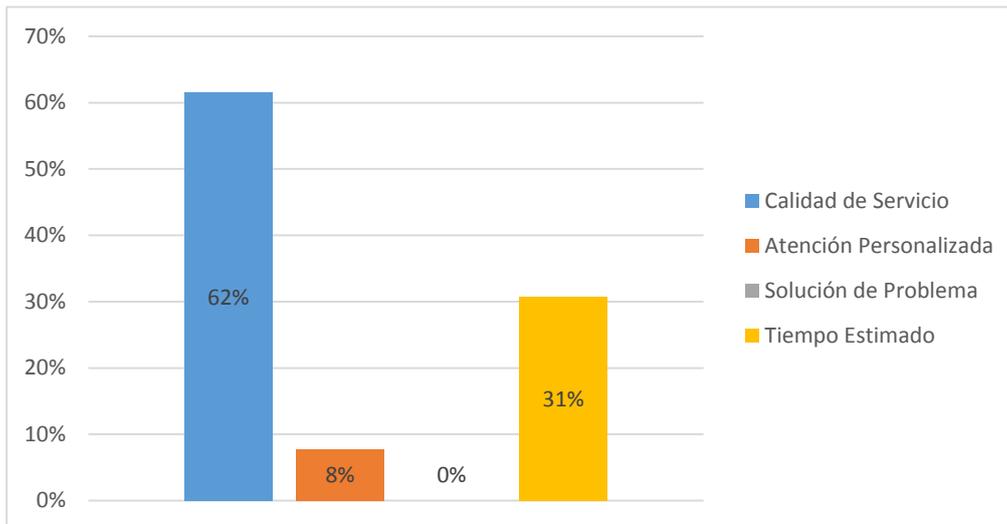


Figura 3: Agendación de Cita

Tabla 5:
Tiempo de Espera

TIEMPO DE ESPERA		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	15%
De Acuerdo	3	23%
Indiferente	2	15%
Desacuerdo	5	38%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
Total	13	100%

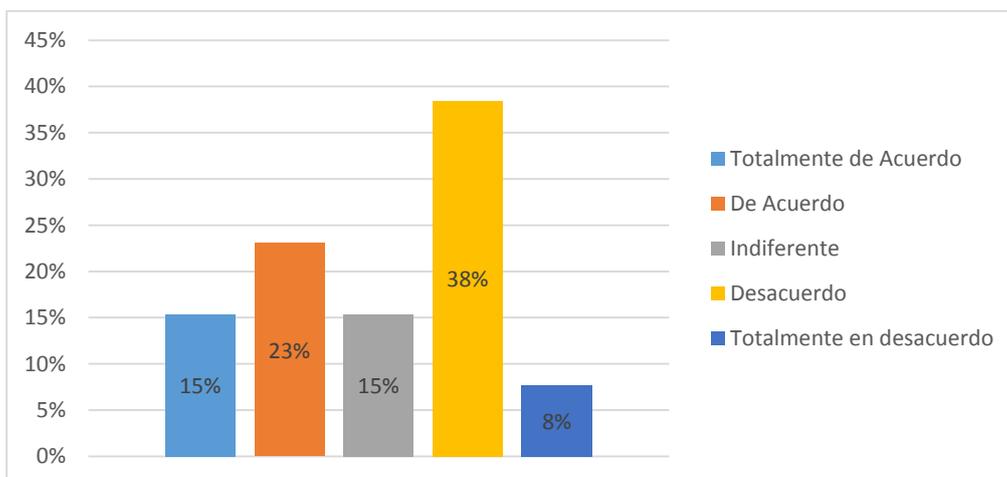


Figura 4: Tiempo de Espera

Tabla 6:
Servicio de Agendación de Cita

SERVICIO DE AGENDACIÓN		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	15%
Muy bueno	3	23%
Bueno	2	15%
Regular	5	38%
Insuficiente	1	8%
Total	13	100%

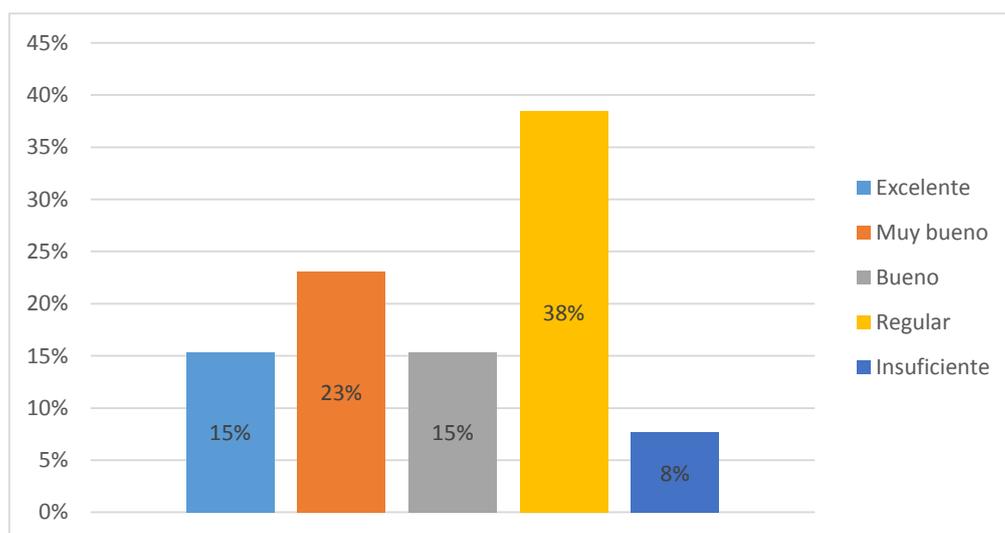


Figura 5: Servicio de Agendación de Cita

Tabla 7:
Área con mayor queja

ÁREA CON MAYOR QUEJA		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Administración-Servicio al Afiliado	5	38%
Consulta Externa	3	23%
Emergencia	5	38%
Hospitalización	0	0%
Total	13	100%

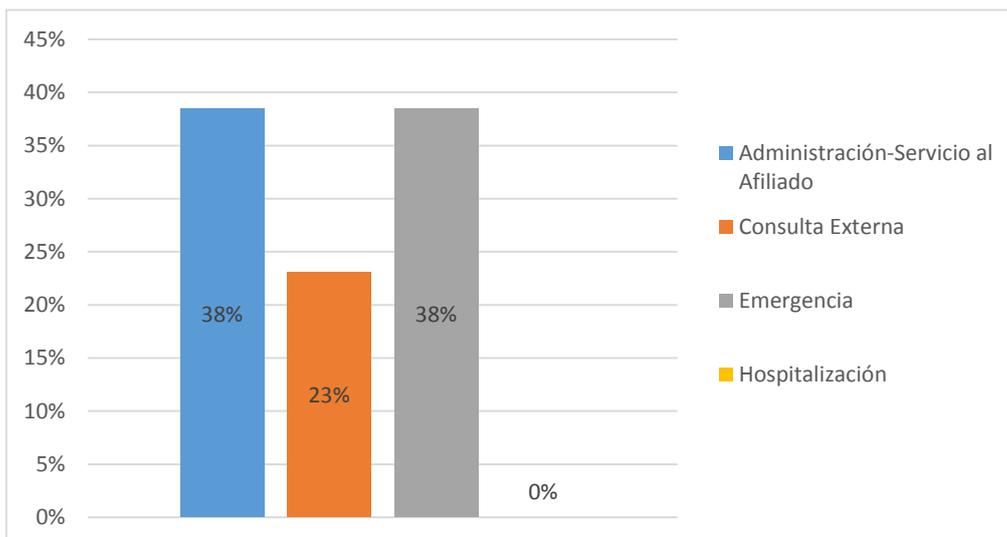


Figura 6: Áreas con mayor queja

Tabla 8:
Sugerencia y Reclamos

SUGERENCIAS Y RECLAMOS		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	46%
Indiferente	3	23%
Desacuerdo	4	31%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	13	100%

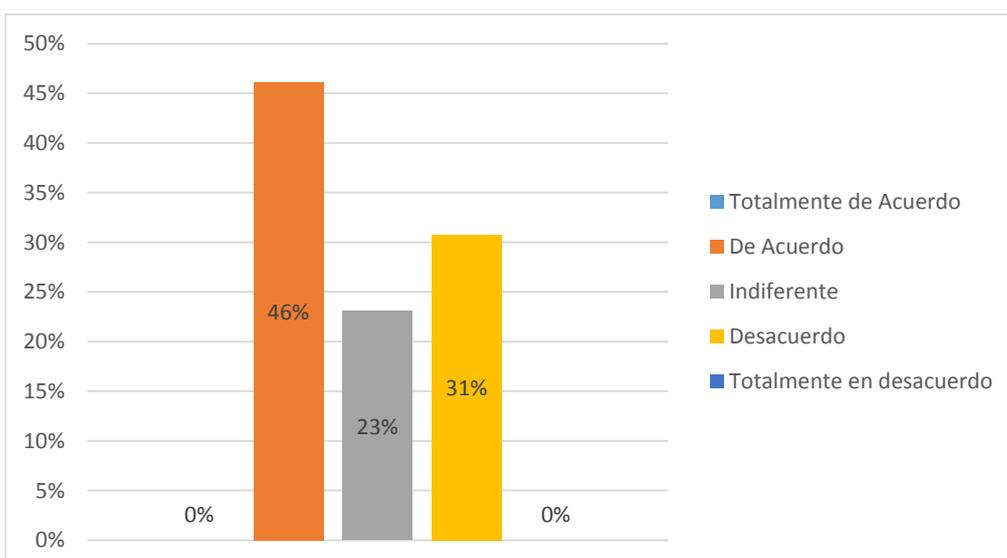


Figura 7: Sugerencias y Reclamos

Tabla 9:
Personal Médico

PERSONAL MÉDICO		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
"1"	1	8%
"2"	0	0%
"3"	3	23%
"4"	7	54%
"5"	2	15%
Total	13	100%

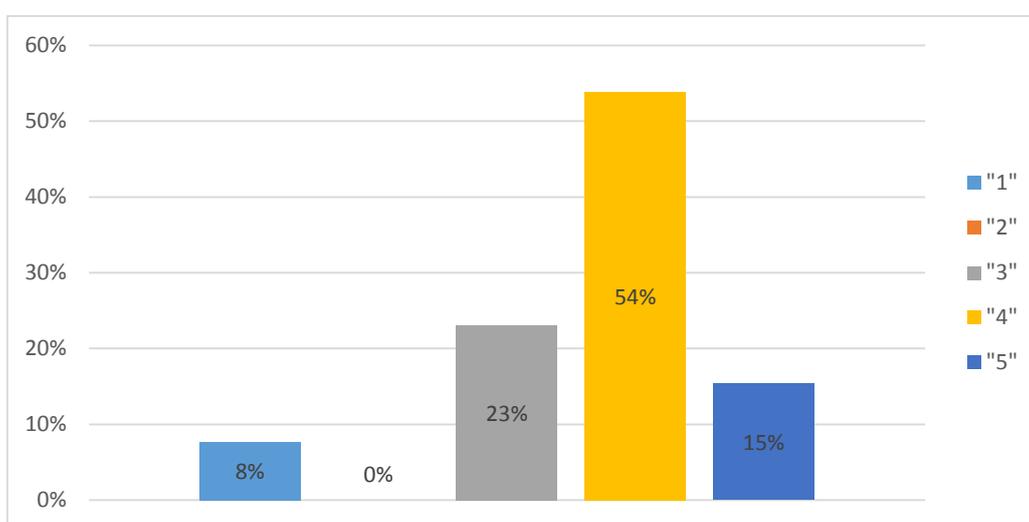


Figura 8: Personal médico

Tabla 10:
Personal Administrativo

PERSONAL ADMINISTRATIVO		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
"1"	1	8%
"2"	0	0%
"3"	6	46%
"4"	5	38%
"5"	1	8%
Total	13	100%

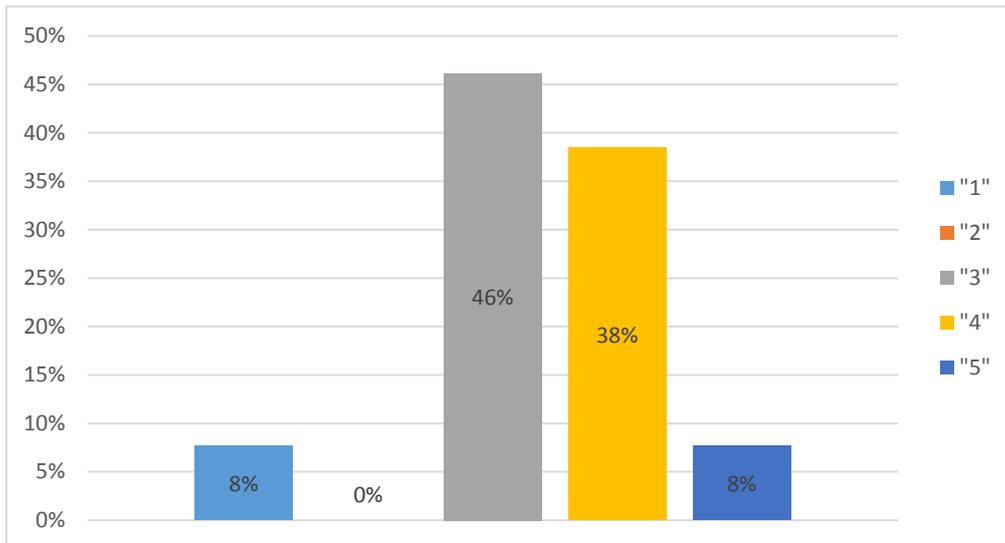


Figura 9: Personal Administrativo

Tabla 11:
Satisfacción con el servicio brindado

SATISFACCIÓN SERVICIO QUE BRINDA		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Altamente Satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	62%
Indiferente	2	15%
Insatisfecho	2	15%
Altamente Insatisfecho	1	8%
Total	13	100%

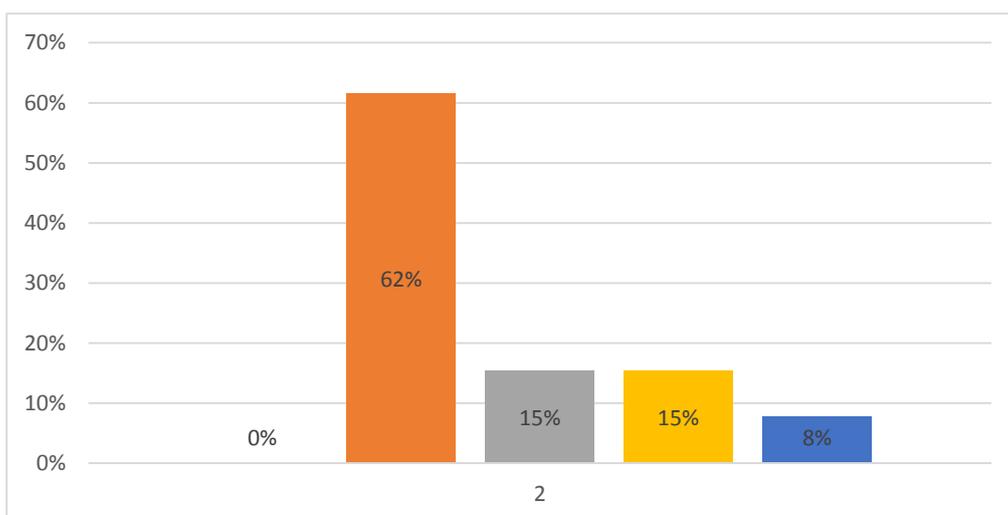


Figura 10: Satisfacción con el servicio brindado

Tabla 12:
Infraestructura

INFRAESTRUCTURA		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Buen Estado	12	92%
Mal Estado	1	8%
Pésimo Estado	0	0%
Total	13	100%

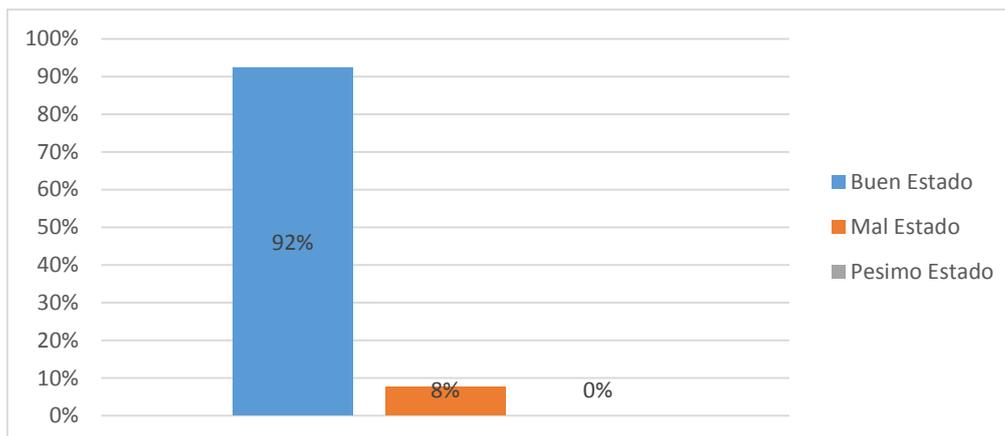


Figura 11: Infraestructura

Tabla 13:
Señaléticas

SEÑALÉTICA		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

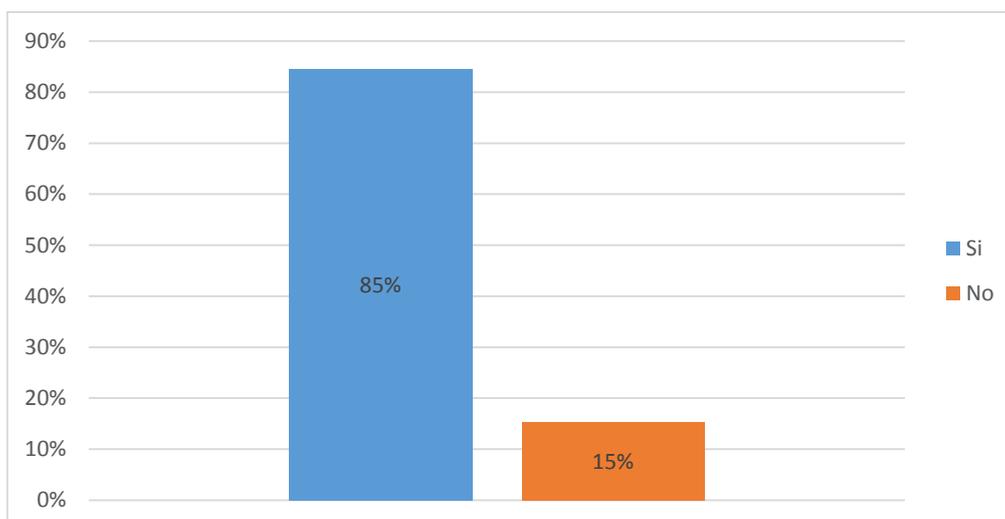


Figura 12: Señalética

Tabla 14:
Parámetros de bioseguridad

PARÁMETROS DE BIOSEGURIDAD		
OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

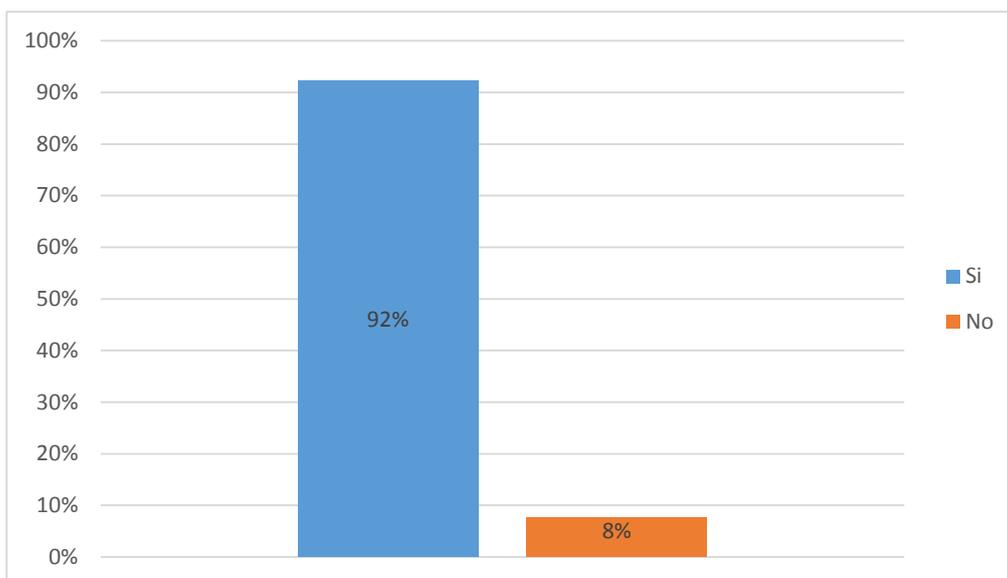


Figura 13: Parámetros de bioseguridad

Anexo 3 Árbol de Problemas

ÀRBOL DE PROBLEMAS

TEMA: LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL HOSPITAL BÀSICO IESS ANCÒN

EFFECTOS

Desconocimiento de la satisfacción del usuario

No se hace la publicidad adecuada

Insatisfacción por parte del usuario

DESCONOCIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL IESS ANCÒN

CAUSAS

Desconocimiento de la calidad del servicio

Desconocimiento de los aspectos más importantes al momento de solicitar los servicios

Desconocimiento de los factores de riesgo

Anexo 4 Árbol de Objetivos

ÁRBOL DE OBJETIVOS

TEMA: LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN

CAUSAS	Desconocimiento de la calidad del servicio	Desconocimiento de los aspectos más importantes al momento de solicitar los servicios	Desconocimiento de los factores de riesgo
---------------	--	---	---

Analizar el nivel de la calidad de los servicios de atención al asegurado que presta actualmente el Hospital Básico IESS Ancón.

OBJETIVOS	Fundamentar teorías relacionadas a la calidad del servicio	Determinar los aspectos más importantes para el afiliado al momento de solicitar los servicios del Hospital Básico IESS Ancón	Diagnosticar las medidas de bioseguridad
------------------	--	---	--

Anexo 5 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.	Asistencia Sanitaria	Servicios Adecuados Servicios Seguros	¿Cumple con los parámetros de bioseguridad? ¿La infraestructura es adecuada? ¿Existe la señalética correcta para la adecuada ubicación de las personas? ¿Qué medidas han implementado con relación a la emergencia sanitaria?	Likert	Encuesta (Administración) Entrevista
		Conjunto de Servicios	Tipos de Servicios	¿Cuántas áreas tiene el hospital? ¿Cuántas especialidades tiene el hospital?	Nominal	Encuesta (Administración) Entrevista
		Mejores Resultados Mínimo de Riesgos	Solución de Problemas Capacidad de Respuesta	¿Posee protocolos de prevención para minimizar los riesgos de contagio? ¿Cumplen con los protocolos de atención médica? ¿Cuáles son las fases a seguir para recibir un adecuado servicio? ¿Existe prevención de riesgos de desastres?	Likert	Encuesta (Administración) Entrevista
		Satisfacción del Paciente	Relación personal médico-paciente Relación personal administrativo-paciente	¿Se siente Ud. Conforme con el servicio percibido? ¿Cómo calificaría Ud. El trato del personal (médico - administrativo)?	Ordinal	Encuesta (Cliente)

Anexo 6 Conceptualización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

1	La Organización Mundial de la Salud, (2018);
	<p>La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.</p>

2	De Molina Alonso, (2016);
	<p>Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta, por parte del paciente las características como la cálida y pronto atención son atributos que determinan valor para la calidad, en tanto que, para el prestador de servicios de salud, la valoración de la calidad se basa en los aspectos científicos (técnicos y tecnológicos) involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología que dispone.</p>

3	Villalba Sánchez Cristhian, (2013);
	<p>La calidad de un bien o servicio requiere entonces de características que facilitan su comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades.</p>

4	Hernández, Alcántara & Contreras, (2012);
	<p>A través de la autoevaluación se puede contar con un diagnóstico situacional de las organizaciones, conocer sus problemas y puntos débiles a fin de trabajar para su mejora continua, hasta lograr la excelencia en satisfacción de clientes y empleados, efectos benéficos en la sociedad y resultados óptimos en la empresa.</p>

5	Malagón, Galán & Pontón, (2006);
	<p>La Garantía de Calidad en los Servicios Salud es un proceso imperativo de esta época en que la evolución tecnológica, los avances en la medicina y el desarrollo del talento humano en salud, hacen que los administradores deban utilizar herramientas que les permitan controlar en forma adecuada los procesos que a ellos han sido encomendados.</p>

Anexo 7 Encuesta de Aplicación

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Analizar el nivel de la calidad de los servicios de atención al asegurado que presta actualmente el Hospital Básico IESS Ancón.

INSTRUCCIONES:

1. Marque con una “X” en la casilla que corresponda a su respuesta y responda según su criterio en el espacio establecido.
2. Emplee un bolígrafo de tinta azul o negra para rellenar la encuesta.
3. Lea cuidadosamente cada carácter, ya que existen preguntas cerradas en las que solo se puede **marcar una opción**.

1. ¿Ud. Es afiliado?

- Si
 No

- Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Insuficiente

2. ¿Ud. Se hace atender en Iess Ancón?

- Si
 No

6. ¿En qué área considera que existe mayores quejas por parte de los afiliados?

3. ¿Qué aspecto considera más relevante al momento de agendar una cita médica?

- Calidad del servicio
 Atención personalizada
 Solución de problemas
 Tiempo estimado

- Admisiones – servicio al afiliado
 Consulta externa
 Emergencia
 Hospitalización

4. ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indiferente
 Desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

7. ¿Los reclamos y sugerencias de los afiliados son atendidos inmediatamente?

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indiferente
 Desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cómo calificaría usted el servicio de agendación de citas médicas en el Hospital Básico IESS Ancón?

8. Califique de 1 a 5, en orden de importancia siendo el 5 el de mayor puntaje. La calidad de servicio que ofrece el personal médico y administrativo a los afiliados



	1	2	3	4	5
Personal Médico					
Personal Administrativo					

9. Indique que tan satisfecho está usted con el servicio que brinda el Hospital Básico IEISS Ancon.

- Altamente satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Altamente insatisfecho

10. Como considera usted el Hospital Básico IEISS Ancón en relación a: infraestructura.

- Buen estado
- Mal estado
- Pésimo estado

11. ¿Existe la señalética correcta para la adecuada ubicación de las personas dentro del hospital?

- Si
- No

12. ¿Considera usted que el hospital cumple con los parámetros de bioseguridad con relación a la emergencia sanitaria?

- Si
- No



La entrevista se enmarca dentro de la investigación del tema de ensayo: “La calidad de los servicios de atención en el Hospital Básico IESS Ancón”, con la finalidad de obtener información relevante que aporte significativamente al desarrollo del presente trabajo.

Anexo 8 Entrevista

1. ¿Qué tiempo Ud. lleva laborando en el Hospital Básico Iess Ancon?

2. ¿Qué piensa Ud. sobre la calidad del servicio hospitalario?

3. ¿Cuántas especialidades y áreas de apoyo tiene el Hospital Básico Iess Ancon?

4. ¿Cuál es el protocolo indicado para que el afiliado reciba un servicio de calidad?

5. ¿Qué medidas se han implementado en el hospital en relación a la emergencia sanitaria?

6. ¿Qué protocolos de prevención posee el hospital para minimizar los riesgos de contagio tanto para el personal médico y afiliado?

7. ¿Cree Ud. que la relación administrativa y hospitalaria mejora el servicio de calidad al afiliado?

8. Qué propuestas Ud. plantearía para mejorar la atención a los afiliados y por ende ofrecer un servicio de mejor calidad?
