



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS
DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título de Licenciadas en
Secretariado Ejecutivo Gerencial.

AUTORAS:

Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth
Morales Morocho Marcia Elizabeth

TUTORA:

Mgs. Almeida Lara Libia Dolores

Latacunga – Ecuador

Febrero - 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth & Morales Morocho Marcia Elizabeth, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA**, siendo la Mgs. Almeida Lara Libia Dolores tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Srta. Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth

C.I. 185014144-9

Srta. Morales Morocho Marcia Elizabeth

C.I. 050287634-5

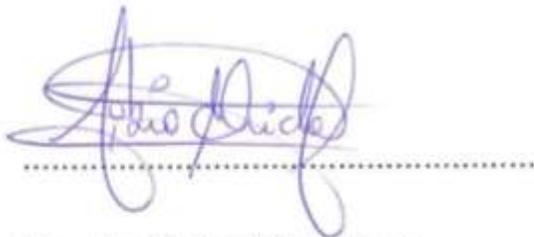
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA.”, de Lasiniquiza Laica Jenny Elizabeth & Morales Morocho Marcia Elizabeth, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero del 2020

Atentamente,



Mgs. Almeida Lara Libia Dolores

CC: 050179799-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxí, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, a las postulantes: **Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth & Morales Morocho Marcia Elizabeth**, con el título de Proyecto de Investigación: **“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero del 2020

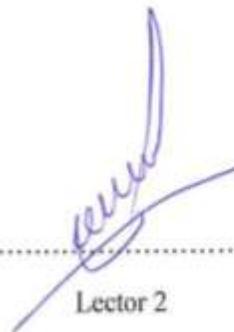
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Lic. MBA. Falconi Tapia Angelita Azucena

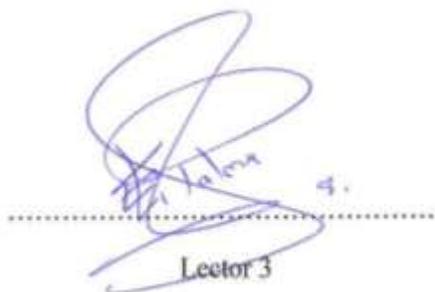
C.I.: 050203767-4



Lector 2

Lic. Mgs. Zambrano Estrella Martha Francisca

C.I.: 050064405-9



Lector 3

Ing. Palma Corrales Eliana Nathalie

C.I.:050303235-1

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por permitirme culminar con éxito meta que siempre me lo propuse.

A mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron en el transcurso de mi carrera. A mi madre Sandra mil gracias por su dedicación, sabiduría, educación que siempre han estado ahí, apoyándome en mis momentos buenos y malos, A mi padre Galo, por siempre estar pendiente de mí, A mis hermanos Darwin y Katherin que siempre han estado junto a mí en cada paso que doy, A mi esposo Diego por su ayuda y paciencia y a todas las personas que me apoyaron en esta etapa de estudio mil gracias, A la Universidad Técnica de Cotopaxi por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional de calidad. A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, gracias a todos soy lo que ahora soy y con su esfuerzo y el mío ahora puedo ser una gran profesional y el orgullo de ellos sin dudarlos.

Jenny Elizabeth Lasinquiza Laica

Agradezco a Dios, por otorgarme una familia admirable que a pesar de las circunstancias son mi apoyo mutuo y creen en mí siempre, dando un ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar lo que tengo, de la misma manera a mi formadores, personas de gran sabiduría quienes se esforzaron por ayudarme a llegar, sencillo no fue el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los a regido, he logrado importantes objetivos.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por haberme sus puertas y formarme como profesional y guiarme al camino del éxito.

A mi compañera y amiga Jenny Lasinquiza, por ayudarme a navegar en este barco lleno de saber, brindándome su apoyo incondicional y optimismo, dándome ánimo en los momentos difíciles y de una manera especial a la Mgs. Libia Almeida mi tutora y guía durante la ejecución del trabajo investigativo.

Marcia Elizabeth Morales Morocho

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. Para mis padres: Galo y Sandra, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayudarme en los momentos buenos y malos, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos y metas. A mis hermanos Darwin y Katherin, por brindarme su cariño y apoyo para seguir adelante. A mi esposo Diego por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y su amor. A mis familiares y amigos que siempre tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios y mi formación.

Jenny Elizabeth Lasinquiza Laica

Se la dedico al forjador mi vida, a Dios quién me guía por el buen camino, dándome fuerzas y fe en mí misma para buscar y lograr mis sueños, el que me acompaña siempre y me levanta de mi continuo tropiezo.

A mi padre por brindarme su apoyo y convertirse en mi caudillo en cada paso cotidiano que he dado, cómo no mencionar a mi madre y mis queridos hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaron caer, son mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día, a mi queridos sobrinos Danae y Samael quienes siguen mis pasos y no permiten que retroceda en mi camino.

Aquellos que siempre estuvieron ahí presentes en cada una de las diferentes etapas de mi vida y que no los menciono, pues sería muy extensa la lista, más sin embargo gracias a todos ustedes por confiar en mí.

Marcia Elizabeth Morales Morocho

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA”.

Autoras:

Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth

Morales Morocho Marcia Elizabeth

RESUMEN

La Calidad de Servicio en la actualidad toma un rol importante en las organizaciones públicas y privadas garantizando la plena satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos para lograr cumplir sus expectativas y sus necesidades. La presente investigación consiste en la Calidad de Servicio, con el Objetivo Principal, Evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Se empleó la metodología descriptiva y como herramienta se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL de los autores (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2014), considerando (22) ítems de expectativas y (22) ítems de precepciones con una escala de Likert del 1 a 7. El Instrumento valoró 5 dimensiones: Primera Fiabilidad, Segunda, Capacidad de Respuesta, Tercera Seguridad, Cuarta Empatía y Quinta Aspectos Tangibles. Se aplicó el cuestionario de forma presencial a los 365 usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Del análisis de datos realizados, se identificó que en las cinco dimensiones que tiene la encuesta de SERVQUAL, los usuarios perciben como Aceptable el Nivel de Satisfacción, llegando a un porcentaje del 70,94%, demostrando que la Calidad de Servicio que reciben es alto y cumplen con sus necesidades.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Atención a los Usuarios y Eficiencia de los Empleados.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TOPIC: “QUALITY OF SERVICE PERCEIVED BY USERS OF THE EXTERNAL CONSULTATION AREA OF THE GENERAL PROVINCIAL HOSPITAL OF LATACUNGA”.

Authors:

Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth

Morales Morocho Marcia Elizabeth

ABSTRACT

The Quality of Service currently takes an important role in public and private organizations, guaranteeing the full satisfaction of users, both internal and external, to meet their expectations and needs. The present investigation consists in the Quality of the Service, with the Main Objective: To evaluate the level of satisfaction of the quality of the service perceived by the users of the external consultation Area of the General Provincial Hospital of Latacunga.

The descriptive methodology was used and as a tool the SERVQUAL measurement instrument of the authors (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 2014), was applied considering (22) items of expectations and (22) items of preceptions with a Likert scale from 1 to 7. The Instrument assessed five dimensions: Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Tangible Aspects. The questionnaire was applied the 365 users from the External Consultation Area from the General Provincial Hospital of Latacunga.

From the analysis of the data performed, it was identified that in the five dimensions of the SERVQUAL survey, users perceive the Satisfaction Level as Acceptable, reaching a percentage of 70.94%, demonstrating that the Quality of Service, they receive is high and meet their needs.

Keywords: Quality of Service, Customer Service and Employee Efficiency.

AVAL DE TRADUCCIÓN



**CENTRO
DE IDIOMAS**

Latacunga, Febrero del 2020

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las Señoritas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial: **LASINQUIZA LAICA JENNY ELIZABETH Y MORALES MOROCHO MARCIA ELIZABETH**, cuyo título versa "**CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA**", lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Atentamente,

Lic. Fernanda Aguaiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050345849-9

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205



ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE TABLAS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
Título del Proyecto:	1
Fecha de inicio:	1
Fecha de finalización:	1
Lugar de ejecución:	1
Facultad que auspicia.....	1
Carrera que auspicia:	1

Equipo de Trabajo:.....	1
Área de Conocimiento:	1
Línea de investigación:	2
Sub líneas de investigación de la Carrera:	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1. Formulación de la pregunta de investigación	5
3. OBJETIVOS.....	6
3.1. General.....	6
3.2. Específicos.....	6
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
4.1. Los beneficiarios directos.....	7
4.2. Los beneficiarios indirectos.....	7
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
5.1. Antecedentes	8
6. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	11
6.1. Administración.....	11
6.1.2. ¿Qué es la administración?	12
6.1.3. La administración de la calidad	12
6.1.4. La administración en las organizaciones	13
6.2. Procesos administrativos.....	13
6.2.1. Planificación	14

6.2.2. Organización.....	14
6.2.3. Dirección.....	14
6.2.4. Control	15
6.3. La evaluación del desempeño	15
6.3.1. Actitud	16
6.3.2. Aptitud	16
6.3.3. Conocimiento.....	17
6.3.4. Calidad del trabajo	17
6.5. Optimizar el talento humano.....	17
6.6. Desarrollo del talento humano	18
6.6.1. Capacitación de la gestión del talento humano en el sector público.....	18
6.7. CALIDAD	18
6.7.1. Importancia de calidad.....	19
6.7.2. Características de la calidad.....	19
6.7.3. Atención a los usuarios internos y externos.....	20
6.8. La atención centrada en el usuario	21
6.8.1. Tipología de usuarios.....	22
6.9. Satisfacción del usuario	23
6.10. Causas de las deficiencias en el servicio.....	23
6.11. Dimensiones.....	24
6.11.1. Dimensiones de la calidad.....	24

6.11.2. Dimensiones del usuario.....	25
6.12. Marco legal de la Constitución de la república del Ecuador	26
6.12.1. Artículo. 32.-.....	26
6.12.3. Artículo. 227.-.....	26
7. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	27
7.1. Enfoque Cuantitativo.....	27
7.2. No experimental	27
7.3. Diseño de la investigación.....	28
7.3.1. Nivel descriptivo.....	28
7.4. Nivel transversal.....	28
7.5. Instrumentos para medir la calidad de servicio	28
7.6. Los criterios que se tomaran en cuenta serán los siguientes:.....	30
7.8. La escala Likert.....	30
7.9. Validación del instrumento con el Alpha de Cronbach.	31
7.10. Análisis de la consistencia o confiabilidad del instrumento.....	32
7.11. Fórmula utilizada:	32
8. POBLACIÓN Y MUESTRA	33
8.1. Población	33
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
9.1. Encuesta realizada a los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.	36

9.2. Resultados Generales de la Encuesta Expectativas.	49
9.3. Resultados Generales de la Encuesta Percepciones	53
10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):.....	57
12. PROPUESTA.....	58
12.1.Tema	58
12.3. Objetivos	59
12.3.1. Objetivo general.....	59
12.3.4. Objetivos específicos	59
12.3.5.Cronograma de los Contenidos específicos de la capacitación.....	60
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61

ÍNDICE TABLAS

CONTENIDO	Pág.
Tabla 1: Beneficiarios directos e indirectos	7
Tabla 2: Tipología de usuarios de sus personalidades y características	22
Tabla 3: Categoría de Satisfacción	30
Tabla 4: Escala de Likert del 1 al 7.	31
Tabla 5: Especialidades	35
Tabla 6: Condición de la muestra encuestada	36
Tabla 7: Sexo de la muestra encuestada	37
Tabla 8: Grado de Instrucción de la muestra encuestada	38
Tabla 9: Preguntas de Fiabilidad del 1 al 5 de las Expectativas y Percepciones.....	39
Tabla 10: Preguntas de Capacidad de Respuestas del 6 al 9 de las Expectativas y Percepciones.	41
Tabla 11: Preguntas de Seguridad del 10 al 13 de las Expectativas y Percepciones.....	42
Tabla 12: Preguntas de Empatía del 14 al 18 de las Expectativas y Percepciones	44
Tabla 13: Preguntas de Aspectos Tangibles del 19 al 22 de las Expectativas y Percepciones	45
Tabla 14: Dimensiones de la calidad en la muestra encuestada.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	Pág.
Figura 1: Condición de la muestra encuestada de los usuarios y acompañantes.	36
Figura 2: Sexo de la muestra encuestada Masculino y Femenino.	37
Figura 3: Grado de Insatisfacción de la muestra.	38
Figura 4: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión fiabilidad.....	40
Figura 5: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta.....	41
Figura 6: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Seguridad.....	43
Figura 7: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Empatía.....	44
Figura 8: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Seguridad.....	46
Figura 9: Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción según las dimensiones.	47

INTRODUCCIÓN

La Calidad de Servicio en la actualidad toma un rol importante en las organizaciones públicas y privadas garantizando la plena satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos, para lograr cumplir sus expectativas y sus necesidades. En el presente proyecto de investigación indicaremos de forma concreta la calidad de servicio que presta en el Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, que a su vez nos servirá para percibir tanto las expectativas y como las percepciones que tienen los usuarios sobre la institución en la atención médica.

El objetivo primordial de esta investigación es evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga , con la finalidad que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio, también transmitir valores al resto del personal como: responsabilidad, puntualidad, solidaridad, confianza y mayor calidad de desempeño laboral que tienen hacia los pacientes, consiguiendo así que los usuarios se sientan cómodos, y a la vez lograr que la institución preste un servicio de calidad.

La técnica empleada es la encuesta SERVQUAL, la cual es esencial para recabar información que servirá para el desarrollo de la propuesta. La población con el que se va a trabajar para nuestro estudio cuenta con 365 usuarios del área de Consulta Externa, la cual se encuentra dividida en 24 Especialidades que son: Pediatría, Ginecobstetricia, Cirugía General, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, Oncología, Odontología, Gastroenterología, Medicina Interna, Urología, Cirugía Vascular, Geriátrica, Otorrinolaringología, Traumatología, Neumología, Endocrinología, Psiquiatría, Psicología, Cardiología, Neurocirugía, Neonatología, Hematología, Nutrición y Fisiatría, para obtener los resultado se analizó las siguientes 10 especialidades que

son las más representativas: Ginecobstetricia, Odontología, Medicina Interna, Urología, Otorrinolaringología, Traumatología, Neumología, Psicología y Neurocirugía del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

El personal que labora en las Instituciones públicas de salud mantienen una relación directa o indirectamente con el usuario, para garantizar la calidad de servicio deben enfocarse en tener: buenas relaciones interpersonales, imagen personal, manejo sistematizado del archivo y la documentación dentro de la institución, porque al ser aplicadas cada una de estos aspectos ayudara a mantener una excelente perfil ante los usuarios.

La eficacia en una institución se enfoca en el excelente manejo y aplicaciones de las relaciones humanas e interpersonales, las cuales contribuyen el logro sistematizado de un ambiente agradable y adecuado para el desarrollo de las labores profesionales que desempeña cada miembro interno y externo de una institución, y a la vez forjando un ambiente favorable con los pacientes.

Se propone realizar capacitaciones al Departamento administrativa de atención a los usuarios y sus empleados del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, con las siguientes contenidos: Instrumentos básicos sobre la atención al usuario y métodos destinados a llenar las expectativas de los pacientes, para beneficiar a los usuarios que acuden a la institución.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga”.

Fecha de inicio:

Abril – Agosto 2019

Fecha de finalización:

Septiembre 2019 – Febrero 2020

Lugar de ejecución:

Hospital Provincial General de Latacunga -Calle Dos de Mayo y Hermanas Páez (Parque La Filantropía) -Latacunga-Cotopaxi.

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Equipo de Trabajo:

Tutora: Mgs.Almeida Lara Libia Dolores C.I., 050179799-7

Autoras: Lasinquiza Laica Jenny Elizabeth con la C.I., 185014144-9, Morales Morocho Marcia Elizabeth con la C.I., 050287634-5

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa.

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC's

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial se entiende que la calidad de servicio en la atención a los usuarios es insatisfactoria por lo que se busca mejorar los servicios de la salud, debido a que los requerimientos de los beneficiarios solo adquieren lo básico en la calidad de salud, por lo cual buscan garantizar el acceso a la población a las instituciones con atención solidaria para todos los usuarios.

En el caso de los hospitales en consulta externa, los pacientes que acuden a recibir los beneficios provienen de diversos sectores del país y no tienen la información requerida. Por lo tanto, Estudios en Latinoamérica han mostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre 20-30% de los usuarios como de calidad media o de baja calidad, especialmente en el ámbito de la consulta externa (Infantes, 2017, p. 133-9).

En la actualidad los hospitales, cumplen diferentes roles que orientan a la satisfacción de la calidad de atención en los servicios requeridos de los usuarios. Por lo cual deben tener conocimientos de calidad que proporcione seguridad a los usuarios internos y externos que se dirigen a diversas áreas de un hospital.

Novaes, Paganini. (Como se citó en Cabello, 2001). Piensan que: “Con la finalidad de garantizar calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe desde los años ochenta, viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles”(pp. 96-99).

La satisfacción de los usuarios es considerada como una orientación de calidad de los servicios que ellos obtienen en el hospital, los ciudadanos requieren de equidad e integralidad en la atención sumada a la efectividad, eficacia y eficiencia.

En el Ecuador, mediante la Constitución de la Republica, Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes (Constitución de la República del Ecuador, 2018, p.173).

El aspecto de la calidad y servicio a los usuarios da una progresiva mejora en todos los servicios que prestan y pone de relieve los hechos de las estructuras hospitalarias donde los usuarios deben sentirse cómodos al momento de ser atendidos y de forma correcta.

En el Plan Nacional de Desarrollo, toda una vida, (2017 -2021) se sostiene que “El Estado debe garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, cuyas propiedades y características garanticen el cumplimiento de sus derechos, así como las necesidades y expectativas ciudadanas. (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo [Senplades], 2017, p.107).

Actualmente la satisfacción de los usuarios en el ámbito preventivo y hospitalario, busca mejorar la calidad de atención en las instituciones de salud.

El Hospital Provincial General Latacunga (H.P.G.L.), que se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi, cuenta con varias áreas de atención médica como, el Área de Consulta Externa que brinda atención las 24 horas del día, ubicada en la planta baja, esta sección cuenta con un consultorio para el triaje y una sala de espera con varias sillas para la atención a los usuarios. El personal de salud que brinda atención en esta área, está distribuido en diferentes turnos, cubriendo las 24 horas del día, la personal enfermería proporciona cuidado directo a los usuarios externos que acuden a esta área con el fin de aliviar su malestar. En el Hospital Provincial General de Latacunga se incrementaron nuevos proyectos de construcción distribuidos en el bloque antiguo y el bloque nuevo, adicionalmente se incrementaron áreas, permitiendo ampliar la calidad de atención en los servicios del hospital.

Uno de los principales inconvenientes que se manifiesta en esta área es la aglomeración de los usuarios que se obtienen en ciertas circunstancias, lo cual origina con mayor frecuencia usuarios conformes e inconformes de la atención recibida de dicha dependencia.

En el Hospital Provincial General de Latacunga de la Provincia de Cotopaxi la atención de los servicios a los usuarios, sobre todo el ámbito público es analizado, en la calidad media y baja, en el Área de Consulta Externa provocando una insatisfacción desfavorable para la institución.

2.1. Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga?

3. OBJETIVOS

3.1.General

- Evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

3.2.Específicos

- Identificar los aspectos teóricos relacionados con la calidad del servicio en diferentes contextos.
- Determinar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio en las dimensiones consideradas en el modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2014), que perciben los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.
- Comparar las expectativas y percepciones de los usuarios respecto al servicio que presta el Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Los beneficiarios directos

La calidad de servicio será de gran utilidad para el Hospital Provincial General de Latacunga, especialmente para el área de Consulta Externa, la misma que facilitara la satisfacción e información a los usuarios con eficiencia y eficacia en la atención médica.

4.2. Los beneficiarios indirectos

Se considerará a las Autoridades, acompañantes, usuarios nuevos, el personal administrativo y público en general, como beneficiarios; porque el Hospital en sí, tiene sus puertas abiertas, para que distintos usuarios puedan recibir atención e información acerca de las distintas especialidades hospitalarias que tienen a su servicio y permite recibir todo tipo de indagación que necesite cada paciente.

Tabla 1

Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Usuarios que asisten continuamente al Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, ellos serán los beneficiarios con la Calidad de Servicio.	Autoridades, acompañantes, usuarios nuevos, público en general y el personal administrativo de atención al usuario.

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1. Antecedentes

Un primer trabajo corresponde a Yovera y Rodriguez (2018), quienes realizaron: un análisis del sistema de gestión de la calidad de servicio y satisfacción del cliente mediante el modelo SERVQUAL en los centrales azucareros del estado Portuguesa. En este trabajo se aplicó un diseño no experimental, transaccional descriptivo, apoyado en una investigación documental, con un nivel de profundidad en el análisis de tipo evaluativo. La muestra estudiada fue identificada por dos universos de estudio, el primero está compuesto por los centrales A y B, y el segundo por sus clientes externos. La técnica utilizada fue un cuestionario a escala Likert. Los resultados obtenidos demuestran que los clientes del Central A presentan un nivel de satisfacción medio. Por otra parte, los clientes del Central B demuestran estar conformes con la calidad de servicio en un nivel de satisfacción alto. Con respecto al aporte del mencionado estudio tendré factibilidad para diagnosticar la atención al cliente en el Hospital la cual esta investigación nos servirá los diseños que aplicaron y la muestra que obtuvieron.

Un segundo trabajo corresponde a Correa, (2014), quien realizó: un análisis del modelo SERVQUAL modificado para el campo del turismo médico. Objetivo es proporcionar a las empresas del sector salud, una herramienta que puedan utilizar para una mejor comprensión de las necesidades que tienen los turistas de servicios médicos que vienen a Medellín. En este trabajo se aplicó métodos de variación del modelo SERVQUAL en forma de cuestionario. Es una versión modificada compuesta por 18 ítems de evaluación, que se adecúa al contexto en el cual se prestan los servicios médicos. Resultado propone un instrumento de medición para evaluar la calidad del servicio partiendo de la escala mencionada. Con respecto al aporte del mencionado estudio tendremos facilidad de utilizar esta herramienta que nos permitirá, obtener información

valiosa para el hospital utilizando sus métodos y versión modificada de SERVQUAL y las encuestas con respecto a la atención a la calidad.

Un tercer trabajo corresponde a Lezcano y Cardona (2018), quienes realizaron: un análisis de la medición de la calidad percibida por el usuario es uno de los criterios del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud en Colombia. Objetivo es analizar la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados. En este trabajo se aplicaron métodos de estudio longitudinal y de evaluación psicométrica, con aplicación de la escala SERVQUAL. Resultados de la escala presentada fue de excelente reproducibilidad y validez con 59 usuarios de una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Con respecto al aporte del mencionado estudio tendré factibilidad para diagnosticar la atención al cliente en el Hospital la cual esta investigación nos servirá los métodos que aplicaron, las encuestas y la muestra que obtuvieron.

Como cuarto aporte a los antecedentes investigativos de este estudio se encuentra la investigación que pertenece a Quevedo y Andalaft (2008), quienes realizaron el estudio sobre “Evaluación y propuesta de mejorar de un modelo de atención de usuario en un servicio público. La investigación tiene como objetivo evaluar los modelos de atención hacia los usuarios e implementar un plan que logre mejorarlo las debilidades que existentes en la empresa, con los procesos y a materiales, el instrumento está considerado por SERVQUAL el cual realiza la medida de calidad desde el punto de vista del usuario. Consiste en estudiar a las personas de ambos sexos desde los 18 años en adelante, en las unidades regionales del sector de la ciudad de Chile. Respecto a la investigación mencionada los autores Quevedo y Andalaft se basan en el modelo SERVQUAL el cual es factible para nuestra investigación que nos será útil la metodología en donde nos ayudara a indagar con más facilidad en nuestro argumento de atención al cliente que de esa manera podremos analizar en la institución y mejorar el plan estratégico.

Como quinto aporte a los investigativos de este estudio se encuentran las investigaciones que pertenecen a Niño, et al., (2012) quienes realizaron el estudio sobre la “Calidad de servicio en la consulta externa a través del modelo SERVQUAL de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Cuya investigación obtuvo como secuela el Evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa y para eso usaron la metodología de Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional, que está adaptada con el modelo de SERVQUAL en donde se utilizaron la técnica cuantitativa que es la encuesta y la entrevista que se aplicó a las personas de consulta externa. Respecto a la investigación mencionada los autores Niño, et al., utilizaremos el modelo de SERVQUAL el cual es factible para nuestra investigación las técnicas de la metodología que aplican para obtener resultados justos, debido a esta indagación podremos evaluar a los usuarios de la institución con la encuesta y la entrevista de esa manera podremos realizar un análisis de la calidad de atención a los usuarios.

6. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Para la realización de esta investigación se ejecutó la indagación y revisión bibliográfica en numerosas fuentes de consulta, siendo estas físicas y virtuales las mismas que contribuyeron a detallar definiciones y conceptos básicos sobre la Calidad de Servicio.

6.1. Administración

La administración es utilizada tanto en las instituciones públicas y privadas. Por lo cual ambos necesitan de la técnica de organización administrativa para la extracción de recursos y los fines pueden ser sociales, sin fines de lucro o con fines lucrativos. Por lo tanto se trata de la planificación acerca de cómo se van a usar estos recursos para lograr un mejor resultado y cumplir con los objetivos propuestos en la entidad.

Según los autores Koontz y Weihrich (1993) argumentan que la administración es una ciencia y un arte, y afirman que la práctica de la administración es un arte en función de que su ejercicio requiere un conjunto de cualidades personales determinantes del éxito. (Federico y Loguzzo, 2016, p 40).

Sin embargo la administración como proceso comprende varias funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la institución. Por esta razón podríamos decir que, la administración es la dirección de actividades y esfuerzos de la organización, resultándole como imprescindible para su supervivencia y crecimiento.

Por lo cual los autores Terry y Rue, (1982) mencionan que la administración es una actividad y su práctica se llama administrar. “Administrar es un proceso o forma de trabajo que consiste en guiar o dirigir a un grupo de personas hacia las metas u objetivos de la organización”. (Federico y Loguzzo, 2016, p 39).

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, también tiene su propio lenguaje para poder comunicarse con diferentes áreas y comprender el conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las instituciones.

6.1.2. ¿Qué es la administración?

La administración es un proceso donde se encuentra la ciencia que tiene como objetivo estudiar las organizaciones y las técnicas de cada cargo que maneja Recursos Humanos o Talento Humano, a través de estas áreas se ve los beneficios de la atención, con nuevas estrategias que están compuestas de principios, técnicas y prácticas que les ayuda a aplicar en los empleados, usuarios de las instituciones que estable alcanzar bienes comunes y que son factibles sin perjudicar en ninguna área y servicios de los pacientes.

La administración es lo que hacen los gerentes y consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ella. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieren, cuando quieren y como quieren. Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización. (Robbins y Coulter, 2005, p.56)

Por lo tanto la administración busca lograr sus objetivos con eficiencia y eficacia de los recursos que tienen a su alcance que cada vez van mejorando a través de la experiencia, que tiene como objetivo satisfacer e incrementar su institución y reflejando en sus servicios hacia los usuarios, debido a eso logra contralor y dirigirse en diversas maneras en las organizaciones e instituciones que se encuentran con más frecuencia en las públicas y privadas. Por eso la administración tiene un fuerte impacto en el rendimiento de las empresas e instituciones.

6.1.3. La administración de la calidad

La administración va mejorando e incrementando en las instituciones, procesos que tienen relación con la calidad que se usa en la empresa o establecimiento que incluye la mejora de la calidad y aseguramiento de la misma para el beneficio de los usuarios.

La administración de la calidad es una filosofía administrativa de mejoramiento continuo y de respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. Abarca empleados y proveedores, lo mismo que las personas, los bienes y los servicios. El

objetivo es crear una organización comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo. (Robbins y Coulter, 2005, p.80)

Sin embargo la administración de la calidad tiene medidas en diferentes niveles e involucra a todos los usuarios, empleados que satisfacen plenamente con las expectativas de los pacientes, también incrementar en la institución una solución para mejorar la calidad.

6.1.4. La administración en las organizaciones

La administración en las organizaciones busca optimizar y dar forma de manera constante que puedan alcanzar sus objetivos, la organización también involucra una serie de elementos que constituyen su razón de ser y que facilita las decisiones.

La administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servir para alcanzar sus metas. Estas personas se llaman gerentes. Los gerentes-entregadores, directores, ejecutivos de ventas- tal vez resulten más evidentes en unas organizaciones que en otras, pero si éstas no tienen una administración eficaz, es probable que fracasen. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006, p.220)

En cuanto a la administración de las organizaciones los gerentes deben diseñar sus estrategias para que los empleados se puedan desenvolver en las tareas de las instituciones que ayude a reflejar buenos resultados y eliminar dificultades que se presente en el transcurso de los servicios que ofrecen a los usuarios.

6.2. Procesos administrativos

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo el recurso que posee una organización de forma correcta, rápida y eficaz.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006, p. 225)

El proceso administrativo se compone de 4 funciones elementales que son los siguientes:

6.2.1. Planificación

Planificación implica que los administrativos piensan con antelación en sus metas y acciones, que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se pueda tomar medidas correctas. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006, p.226)

6.2.2. Organización

Organización es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. “La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros”.(Stoner, Freeman y Gilbert, 2006, p.227)

6.2.3. Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales de la institución. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006, p.228)

6.2.4. Control

Por último el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas”. Las organizaciones están establecidas, cada vez con mayor frecuencia, maneras de incluir la calidad en la función de control”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006, p.228)

La función de control de la administración tienen los siguientes elementos básicos que son:

- Establecer estándares desempeño
- Medir los resultados presentes
- Comparar estos resultados con las normas establecidas
- Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones

6.3. La evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan en las organizaciones. Según Polanco (2013) afirma que: “La evaluación del desempeño permite comparar el desenvolvimiento de la persona con los parámetros estipulados para el cargo. No siempre resulta fácil juzgar el desempeño de un trabajador con exactitud” (p.89).

Sin embargo la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual de las personas. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

6.3.1. Actitud

La actitud que adopta una persona o grupo de individuos depende de muchos factores, depende de las múltiples experiencias y relaciones que hayan ido acumulando a lo largo de su historia de vida.

El autor Villa J, (2014) menciona que: El estado de ánimo positivo o negativo con que se afronta cualquier actividad se caracteriza por aparecer de manera inconsciente. Sin embargo podemos intentar comportarnos de una manera adecuada con un tono pertinente, una buena expresión corporal y un vocabulario adaptado a nuestro usuario. Es decir, con una actitud positiva que sea percibida como tal por usuario. (p. 84).

De este modo, las actitudes toman forma a partir del conjunto de creencias que se vaya conformando, comprendiendo por esto a aquella única predisposición a actuar de cierta forma ante ciertas situaciones o circunstancias, como vemos una persona adoptará una actitud particular frente a determinada situación, la que variará de un individuo a otro ante un contexto similar.

6.3.2. Aptitud

Aptitud es la capacidad de analizar objetivamente un acto, hecho o idea para catalogarlo y formar una opinión justa y equitativa del mismo.

La aptitud, un concepto clave de la orientación profesional y de la selección profesional, ha sido objeto de numerosos debates en el marco del nacimiento y desarrollo de la psicotécnica. Por lo cual Lahy (1922) desarrolla la idea de "Buscar ante todo las aptitudes características de una profesión y clasificarlas en orden de importancia para saber cuáles dan la superioridad, es preciso conocer todas las aptitudes necesarias para realizar acabadamente la mayoría de los trabajos realizados por el hombre y determinar para cada aptitud su orden de magnitud en los diferentes individuos". (Garza y Poy, 2017, p.93)

Por lo tanto las aptitudes laborales serán las cualidades que una persona tenga para un determinado trabajo, es decir lo hacen con gusto, aprenden rápido y dominan el trabajo.

6.3.3. Conocimiento

El conocimiento es la fuente de la competitividad de las instituciones es lo que les proporciona su capacidad de adaptación y competitividad. Sin embargo el conocimiento en la organización es un conjunto colectivo de saber y saber hacer.

6.3.4. Calidad del trabajo

La calidad de trabajo es un concepto difícil de definir por la alta complejidad y gran variedad de indicadores involucrados que son los siguientes:

- Niveles de ingreso
- Salud ocupacional
- Calidad del medio ambiente laboral
- Grado de motivación
- Satisfacción laboral
- Identificación organizacional
- Bienestar de los trabajadores.

Sin embargo el principio en el que se basa la calidad de trabajo en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados.

6.5. Optimizar el talento humano

La optimización del talento humano en las organizaciones indica nuevos modelos que están contemplando dos aspectos importantes que son los logros de las personas relacionadas con su propia competencia que es el conocimiento y habilidades para el desarrollo de sus tareas y la retroalimentación que el trabajador obtiene de su desempeño a través de la propia organización.

Según el diccionario de la lengua española, el talento es el “conjunto de dotes intelectuales de una persona”. A partir de esta definición será necesario discernir cómo está conformado dicho conjunto. En la perspectiva de la gestión de recursos humanos por competencias, ese conjunto de dotes intelectuales consiste en la sumatoria de dos subconjuntos: los conocimientos y las competencias: sin embargo, serán estas últimas las que determinaran el desempeño superior. (Alles, M, 2006, p.25)

6.6. Desarrollo del talento humano

6.6.1. Capacitación de la gestión del talento humano en el sector público

El proceso de gestión del talento humano en el sector público ha ido cambiando, hoy en día se tiene una clara planificación, reclutamiento, selección del personal, análisis de puestos, evaluación, desempeño y capacitación del talento humano, con el fin de optimizar el tiempo y los recursos disponibles para cada actividad de las personas.

Además tiene presente que el capital humano es el activo más importante de la entidad, porque este conlleva al cumplimiento de los objetivos establecidos y se convierte en el factor clave del éxito de toda organización. (Galvis, L., y Cárdenas, N, 2016, p.2).

La gestión del talento humano en las empresas públicas, se caracteriza por el conocimiento que dispone el trabajador, por la capacidad de aprender y desaprender lo conocido ayudando a mejorar la institución de manera positiva.

6.7.CALIDAD

La calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como una modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes para su mejora y éxito de manera eficiente y eficaz.

Según Antuñez (2016) Afirma, La calidad está estrechamente relacionada a todas las esferas y actividades económicas de la sociedad. Constituye una filosofía de gestión que impacta en todos los niveles de una organización y que garantiza que esta se desempeñe de forma eficiente y eficaz, reduciendo costos, mejorando continuamente su desempeño, el cual se logra con formas más eficientes de comunicación. (p.6)

Sin embargo la calidad es aquella cualidad de un excelente servicio que una institución debe tener en cuenta como su principal objetivo describiendo lo bueno y lo malo para poder mejorar de manera satisfactorio beneficiando a los usuarios internos y externos.

Según Cabello,E y Chirinos, J.(2012) Mencionan que, La calidad se define en términos de quien la valora, introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso.

6.7.1. Importancia de calidad

La importancia de la calidad es una condición que debe tener todo servicio para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios de la institución.

La calidad es un factor del proceso, por cuanto ella lleva a buscar la perfección y en esta se encuentra el hombre como centro. Así la calidad desarrolla estrategias que orientan al cliente o usuario, crea alianzas y redes de desarrollo producto eficaz, ágil y flexible y, además, motiva el emprendimiento de nuevo proyectos y conduce a establecer caminos hacia las organizaciones que aprenden. La calidad, al igual que el servicio, ha estado siempre presente desde el inicio de la vida del hombre. (Vargas, 2014, p. 35)

Por lo cual es importante la calidad hacia el usuario o paciente, con innovación y mejoramiento continuo, orientado a la medición del éxito organizacional.

6.7.2. Características de la calidad

La calidad dentro de una institución es un factor importante que produce satisfacción a sus usuarios, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral.

En la calidad se continúa con las tendencias universales, apoyadas en las características que se relacionan a continuación:

1. La calidad debe continuar siendo una filosofía de dirección y ha de ser considerada como una herramienta de gestión de alto impacto para los usuarios.

2. La calidad se debe basar en un enfoque estructurado y con visión hacia la identificación y solución de problemas de los usuarios.
3. La calidad tiene que ser coherente y consistente con el marco de direccionamiento estratégico de la organización.
4. La calidad debe ser liderada por la alta dirección.
5. La calidad estará siempre soportando en el control estadístico y en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio.
6. La calidad buscará en todo momento conseguir que las organizaciones aprendan y generen conocimiento para trascender en un mundo dinámico y complejo.
7. La calidad seguirá convirtiéndose en la suma de atributos percibidos en lugar de ser un conjunto de propiedades físicas.
8. La calidad cuenta con normas y estándares que se ajustan cada día más a los procesos blandos.
9. En especial, la calidad estará siempre orientada al cliente o también en el área de atención a los usuarios. (Vargas, 2014, p. 35)

Por lo tanto en la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir con las organizaciones que cada vez son más exigente beneficiando a los usuarios y cumpliendo con las expectativas que proponen cada uno de ellos.

6.7.3. Atención a los usuarios internos y externos

La atención a los usuarios tanto con internos y externos se fundamenta que ellos reciben el trato digno, acceso a los servicios de la institución, que puedan decidir con libertad como una persona autónoma y de esa manera satisfacer sus necesidades que obtenga a su vez, atención de calidad.

Sin embargo las instituciones deben contar con sistemas de calidad que sean accesibles, atención, cortesía y oportunidad, contar con ambientes agradables y también iluminación, temperatura adecuada, con la información suficiente por el personal del área administrativa con los recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención para los usuarios interno e externos.

6.8. La atención centrada en el usuario

Según Rojas, J. (2000) Afirma que: “El otorgar prioridad máxima al usuario es clave para mejorar la calidad de servicios de salud, ofreciendo servicios que cumplan con los estándares médicos y traten los usuarios como desean ser tratados”. (p. 43). La atención a los usuarios en la institución es indispensable porque requieren un cambio de actitud, al orientarse hacia el paciente, por lo cual ayuda a reconocer las inquietudes y preferencias que necesitan.

6.8.1. Tipología de usuarios

Según el autor Villa, (2014) Explica las tipologías de usuarios describiendo cada una de ellas de acuerdo a cada personalidad y sus características:

Tabla 2

Tipología de usuarios de sus personalidades y características

Personalidad	Características
Afable	Suave y expansivo en el trato.
Agresivo	Impaciente, provocativo y ofensivo.
Altivo	Orgullosa, soberbio y astuto.
Amistoso	Inseguro y se pierde con facilidad.
Callado o reservado	Ostenta el poder y sabe cuánto tiene razón e impone su criterio.
Cautos	Da la mínima información posible.
Charlatán	Receloso y desconfiado.
Decidido	Resolutivo y tendente a concluir con rapidez y eficacia.
Desconfiado	Escéptico y en guardia.
Descontento	Enfadado y a la defensiva.
Dominante	No soporta que le contradigan
Especulador	Orientado al beneficio propio inmediato.
Exigente	Inseguro, perfeccionista y demanda atención inmediata y personalizada.
Grosero	Maleducado, inseguro y cortante.
Huraño	Tosco y huidizo. Suele estar poco preparado en el tema en cuestión.
Impulsivo	Habla sin reflexión ni cautela.
Inseguro o indeciso	Temeroso, desconfiado de sí mismo.
Moroso	Falta de seriedad para mantenerse al día con sus deberes económicos.
Narcisista	Se da mucha importancia y sólo quiere demostrar su valía y argumentos.
Negativo	Crítico, pesimista y conflictivo.
Pragmático	Solo quiere cifras, plazos, resultados...
Prevenido	Cuidadoso en exceso.
Prudente	Poco emotivo y muy racional.
Rutinario	Conservador, reticente al cambio y respetuoso de los pactos establecidos
Suspicious o escéptico	No tiene confianza en sí mismo ni en mismo ni en los demás.
Terco	Obstinado e incapaz de cambiar de opinión, aunque haya evidencias.
Tímido	Se siente inferior a los demás.
Variable	Inestable e inconstante.

Fuente: Juan Pablo Villa Casal

Elaborado por: Lasinquiza Morales

6.9.Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es una noción que busca la conformidad, es uno de los aspectos que evalúan los servicios recibidos de las instituciones pública y privada que pueden conocer al momento de adquirir la atención y de esa manera se convierte en lo primordial para la institución, de satisfacer a los usuarios tanto interno como externos.

Los efectos primarios de la profunda crisis económica que enfrentó el país a inicios de la década del 90, y sus efectos secundarios, provocaron el deterioro infraestructural de instalaciones, serias carencias de recursos materiales, deficiencias en el desempeño profesional, falta de capacitación gerencial para la conducción del sistema de salud a nivel de las unidades, acompañadas de un incremento de las demandas de atención en hospitales, y la insatisfacción de los usuarios, incluyendo la atención a consulta externa. (Iñiguez, 2012, pp.109-125)

En diferentes instituciones mencionan que no es fácil encontrar el punto clave para lograr la satisfacción adecuada para los usuarios, y puede influir el mismo estado de ánimo tanto como en las personas que ofrecen el servicio como los que reciben.

Según García, R y Gálvez, N (2016) Mencionan que:“ La satisfacción del usuario es, más difícil de lograr en un Centro de Atención Primaria donde no se cuenta con recursos humanos suficientes, servicios básicos y equipos adecuados como son los Centros Hospitalarios”.(p.23).

6.10. Causas de las deficiencias en el servicio

Las principales causas que originan cada una de las deficiencias del servicio a los usuarios en el Área de Consulta Externa son las siguientes:

- **Deficiencia 1:** Falta de comunicación ascendente y excesivos niveles jerárquicos de mando.
- **Deficiencia 2:** Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad de servicio, mala especificación de objetivos, defectuoso o inexistente establecimiento de normas estándar para la ejecución de tareas y percepción de inviabilidad para cumplir las expectativas del usuario.

- **Deficiencia 3:** Falta de sentido de trabajo en equipo, desajuste entre los empleados y sus funciones.
- **Deficiencia 4:** Deficiencias en la comunicación descendente dentro de la organización y propensión de la institución a prometer en exceso a sus usuarios. (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 905).

6.11. Dimensiones

6.11.1. Dimensiones de la calidad

Según Molina, Quesada, Ulate y Vargas (2004) Definen las dimensiones de la calidad asistencial como:

- **Eficacia:** Algunos autores la definen como la relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.
- **Eficiencia:** Relación entre el impacto real de un servicio, como estos benefician a los usuarios.
- **Eficiencia clínica:** Está subordinada a la actuación del profesional, que no debe emplear recursos innecesarios. Pueden ser equipos internos al hospital o institución o un equipo externo que realiza auditorias para beneficiar a los usuarios.
- **Accesibilidad:** Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios que presta el Hospital.
- **Disponibilidad:** Grado en que los servicios del Área de Consulta Externa se hallan en estado operativo. La disponibilidad incluye la accesibilidad.
- **Calidad científico-técnica:** Nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad (actualización constante de conocimientos: formación

continuada) para ayudar a los usuarios con sus dudas o preguntas que requieren para la mejora de su salud.

Por otro lado también mencionan sobre la aceptabilidad de las dimensiones donde se incluyen:

- **La satisfacción del cliente:** Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuánto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención médica.
- **Cooperación del paciente:** Grado en que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional. Es un componente de gran importancia en la atención médica.
- **Continuidad:** Tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado. Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un usuario progrese sin interrupciones.
- **Competencia profesional:** Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional como de la institución.

6.11.2. Dimensiones del usuario

Según Ríos y Ávila (2004) aseguran que Las dimensiones más importantes que se deben considerar en la satisfacción de un usuario:

1. **Comunicación:** Explicaciones claras, intimidad en la conversación, interés por los problemas de salud de los pacientes o usuarios.

2. Actitudes profesionales: Los profesionales de la salud deben adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los pacientes.

3. Competencia técnica: Habilidades y conocimientos propios de su profesión.

4. Clima de confianza: Ambiente propicio para que el paciente sea capaz de discutir con la enfermera y el médico sus sentimientos, preocupaciones y temores.

5. Percepción del paciente de su individualidad: Respeto mutuo cimentado en una relación empática.

6.12. Marco legal de la Constitución de la república del Ecuador

En la calidad de atención al usuario menciona lo siguiente:

6.12.1. Artículo. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

6.12.3. Artículo. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

7. METODOLOGÍA EMPLEADA

La presente investigación estará enfocada a Evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital General de Latacunga.

7.1.Enfoque Cuantitativo

Para el efecto se aplicará un enfoque cuantitativo, puesto que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

La recolección se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación de mediciones. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas o ítems utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas (p.13).

Por lo tanto, nos permitirá realizar la recolección de datos y su análisis y comprueba la calidad de servicio del Área de Consulta Externa del Hospital General de Latacunga.

7.2.No experimental

Se utilizará el diseño no experimental. Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que “La Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Es aquella que no necesita manipular las variables, no extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente natural controlado para obtener resultados interpretables, y poder describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos y donde se puedan exponer los sujetos que se estén estudiando, por lo tanto este es el diseño que utilizaremos para nuestro proyecto.

7.3.Diseño de la investigación

7.3.1. Nivel descriptivo

Se aplicará un nivel descriptivo según Dankhe (1986) afirma que “Los estudios descriptivos Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del Fenómeno a Investigar”. (p.35). Los estudios descriptivos se centran más en recolectar datos que describan, la situación que está analizando se encarga de puntualizar las características de la población, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, lo cual nos facilitara describir la recolección de datos del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga .

7.4.Nivel transversal

También se aplicara un nivel transversal según Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151). Utilizaremos este tipo de diseño para recolectar los datos de nuestro proyecto, donde tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, donde podemos obtener varios grupos o tal vez subgrupos de personas, objetivos o indicadores en el Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

7.5.Instrumentos para medir la calidad de servicio

Según los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998). Afirman que “El Modelo SERVQUAL tiene como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecido por una organización. Para ello utiliza un cuestionario estandarizado, si bien puede ajustarse según las necesidades de cada organización” (p, 12).

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para el Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 dimensiones de evaluación de la Calidad:

- **Primera Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se estipuló. Preguntas del 01 al 05.
- **Segunda Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios o pacientes con un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.
- **Tercera Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir confianza en la atención a los usuarios con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- **Cuarta Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente o usuario y atender según su situación médica. Cuidado y atención específica. Preguntas del 14 al 18.
- **Quinta Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación como los letreros. Preguntas del 19 al 22.

Por lo tanto la encuesta de (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2014) será modificada de acuerdo a la necesidad de nuestro proyecto, de acuerdo al Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Por este motivo modificamos todas las preguntas que hacían referencia a las áreas de Emergencia, Farmacia y Laboratorio, debido que nuestra área de investigación es Consulta Externa.

Se eliminó las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 16, debido a lo citado en el párrafo anterior.

El cual determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de satisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.

Tabla 3

Categoría de Satisfacción

Porcentaje de Satisfacción	Categoría	Calificación
Más de 80%	Aceptable	Alto
40 – 60%	En proceso	Medio
Menos de 30%	Por mejorar	Bajo

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

7.6. Los criterios que se tomaran en cuenta serán los siguientes:

- Ser usuarios nuevos o continuadores en el servicio de Consulta Externa.
- Ser usuarios de consulta externa de ambos sexos.
- Edad comprendida entre los 16 y 80 años.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de la Encuesta a aplicarles.

7.8. La escala Likert

La Escala Likert, puede ubicarse como modalidad del método de interrogatorio. Este método de recopilación de datos es el más conocido especialmente en ciencias sociales y humanas, donde frecuentemente el objeto de estudio lo constituyen seres humanos, quienes tienen la información necesitada o pueden ofrecer testimonios. (Namakforoosh, 2005, pp.227-229)

Por lo cual la Escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem de la encuesta dirigida a los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Por lo tanto la Escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con siete alternativas de respuesta:

Tabla 4

Escala de Likert del 1 al 7.

Escala de Likert						
1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante en acuerdo	Totalmente en acuerdo

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

7.9. Validación del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Según los autores Merino, Manzanares y Angulo (2013), afirman que: La elaboración de instrumentos psicométricos la evaluación de la confiabilidad y validez de los mismos es fundamental. En relación a la confiabilidad, dos son los procedimientos más utilizados: la medida de la consistencia interna (mediante el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach o de Kuder y Richardson si la alternativa para cada ítem es dicotómica) y la medida de la estabilidad del instrumento en el tiempo (confiabilidad por test-retest). (pp. 261-263)

Por lo tanto utilizamos este modelo más habitual de Alpha de Cronbach para estimular la fiabilidad de pruebas basadas en teoría clásica de los test, es decir un procedimiento que sirve para calcular la confiabilidad y validez de los instrumentos.

- **La validez:** se refiere al grado en que el instrumento mide lo que se pretende calcular.
- **La confiabilidad:** se refiere a la confianza que se concede a los datos.

El coeficiente Alpha de Cronbach puede ser calculado sobre la base:

- 1) Varianza de los ítems (validación de cada ítem)
- 2) Matriz de correlación
- 3) Varianza de los ítems (validación general de todos los ítems)
- 4) Varianza de los ítems (validación individual de cada ítem)

7.10. Análisis de la consistencia o confiabilidad del instrumento

Dónde:

K: Es el número total de ítems que consta de 22 expectativas y 22 percepciones.

V_i = es la varianza de cada ítem (Respuestas correctas en cada ítem)

V_t = es la variación del puntaje total (Sumatoria total de los individuos que respondieron correctamente a todos los ítems)

Análisis de la consistencia o confiabilidad del instrumento

Muy baja= 0.2

Baja = 0.4

Moderada = 0.6

Buena= 0.8

Alta =1.0

7.11. Fórmula utilizada:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[\frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

8. POBLACIÓN Y MUESTRA

8.1.Población

Según Aguilar (2005) Menciona que: “Para una población finita se utiliza (cuando se conoce el total de unidades de observación que la integran).Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (pp.333-338). Por lo cual en nuestra investigación utilizamos el método probabilístico finita que es factible para el cálculo de la muestra de 7.500 usuarios del mes de Diciembre del 2019, en las 24 especialidades como son: Pediatría, Ginecología, Cirugía General, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, Oncología, Odontología, Gastroenterología, Medicina Interna, Urología, Cirugía Vasculat, Geriatría, Otorrinolaringología, Traumatología, Neumología, Endocrinología, Psiquiatría, Psicología, Cardiología, Neurocirugía, Neonatología, Hematología, Nutrición y Fisiatría, del Área de Consulta Externa del Hospital General Provincial de Latacunga. Por esta razón realizaremos el cálculo de la muestra con su respectiva fórmula:

Dónde:

N=Población

Z = nivel de confianza 95%

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= límite de error. (En este caso del 5% que equivale a 0.5)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

8.2. Procedimiento:

n = tamaño de la muestra

N = 7.500 usuarios

e = 0.05

z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 7500}{0,5^2(7500 - 1) + 1,92^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{7,200}{19,70}$$

$$n = 365,48$$

$$n = 365 \text{ usuarios}$$

8.3.Muestra

Para obtener la muestra de los 365 usuarios se escogió de las 24 especialidades del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, 10 especialidades más representativas que son: Ginecobstetricia, Odontología, Medicina Interna, Urología, Otorrinolaringología, Traumatología, Neumología, Psicología, Nutrición y Neurocirugía, porque son las que más turnos se asignan mediante el sistema de la institución.

Tabla 5

Especialidades

Nº	Especialidades	Turnos	Porcentaje
1	Ginecobstetricia	40	11%
2	Medicina Interna	50	14%
3	Neumología	20	5%
4	Neurocirugía	80	22%
5	Nutrición	15	4%
6	Odontología	50	14%
7	Otorrinolaringología	30	8%
8	Psicología	20	5%
9	Traumatología	20	5%
10	Urología	40	11%
Sumatoria		365	100%

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

El Ing. Luis David Valarezo Villacreses menciona que del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, las 10 especialidades que sobresalen frecuentemente son porque tienen 3 doctores especialistas asignados para cada una que son: Ginecobstetricia, Odontología, Medicina Interna, Urología, Otorrinolaringología, Traumatología, Neumología, Psicología, Nutrición y Neurocirugía, porque son las que más turnos se asignan.

Por esta razón se escogió los turnos aleatoriamente con el Ing. Luis David Valarezo Villacreses de la estadística que tiene la institución y para obtener el porcentaje de cada una se realizó la regla de tres.

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

9.1. Encuesta realizada a los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial

General de Latacunga.

Tabla 6

Condición de la muestra encuestada

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	235	64.38
Acompañante	130	35.62

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

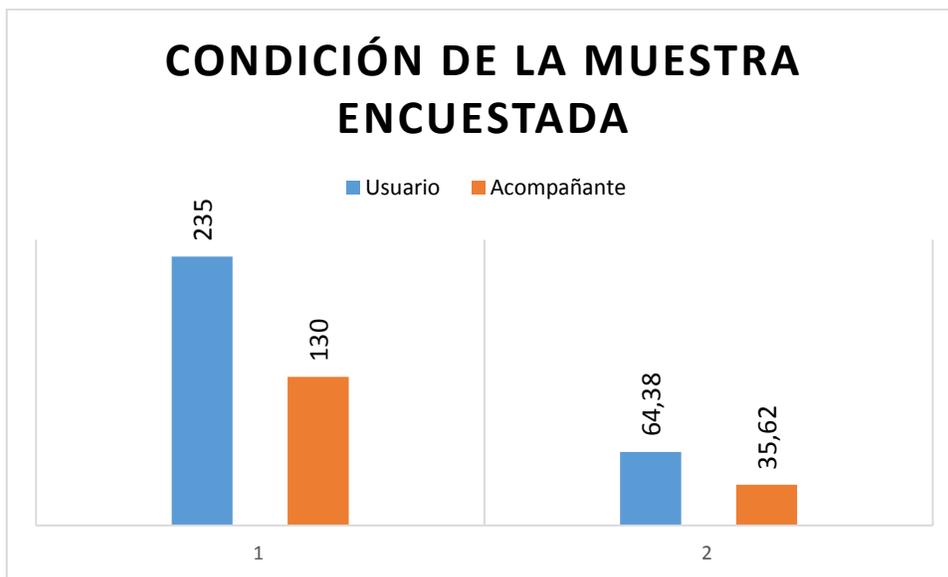


Figura 1: Condición de la muestra encuestada de los usuarios y acompañantes.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°1, De la muestra es de 365 pacientes, se encuentra dividido en dos condiciones que describiremos a continuación: los usuarios son los que acuden con frecuencia sin necesidad de que otra persona les ayude, tiene la capacidad de entender y expresarse al momento de ingresar a la consulta con el médico, los acompañantes son los que asisten con menos continuidad debido a que son pocas las personas que requieren ayuda y que no tienen las condiciones necesarias de valerse por sí solas porque son usuarios de la tercera edad,

niños menores de edad, tienen alguna discapacidad o son analfabetas que no tienen ningún nivel educativo.

Tabla 7

Sexo de la muestra encuestada

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	120	32.88
Femenino	245	67.12

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

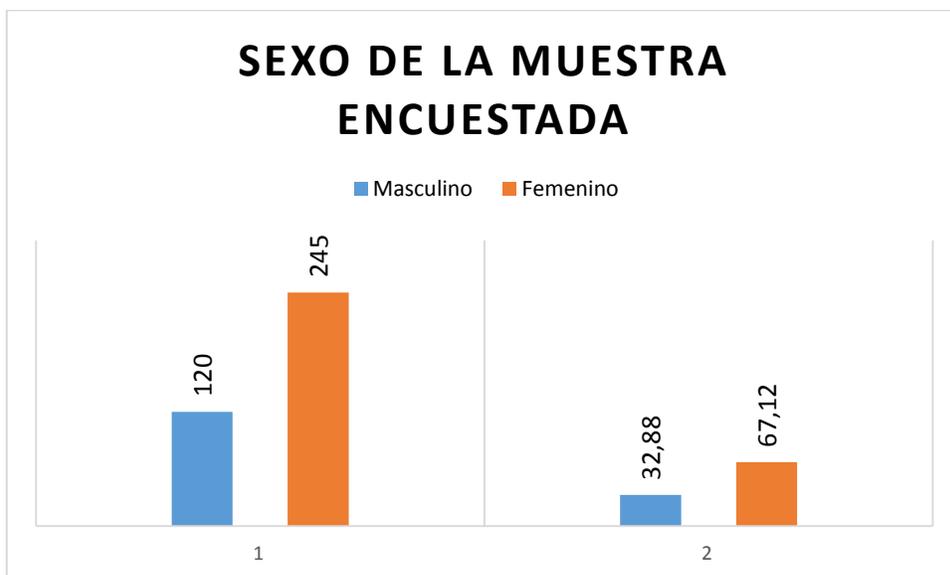


Figura 2: Sexo de la muestra encuestada Masculino y Femenino.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°2, de la muestra de 365 usuarios, dividida en dos sexos que es femenino que obtienen un porcentaje alto en las estadísticas de la institución que requieren de asistencia médica porque puede ser la atención para los neonatos recién nacidos, niños menores de edad o la atención para la misma beneficiaria puesto que el establecimiento tiene diferentes especialidades y el personal está capacitado en cada área, también mencionamos que se encuentra el sexo masculino en las estadísticas del establecimiento por situaciones de su

salud, accidente o para su trabajo necesita realizarse un chequeo de todas las extremidades del cuerpo.

Tabla 8

Grado de Instrucción de la muestra encuestada

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	45	12.33
Primaria	70	19.17
Secundaria	90	24.66
Superior Técnico	60	16.44
Superior Universitario	100	27.40

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

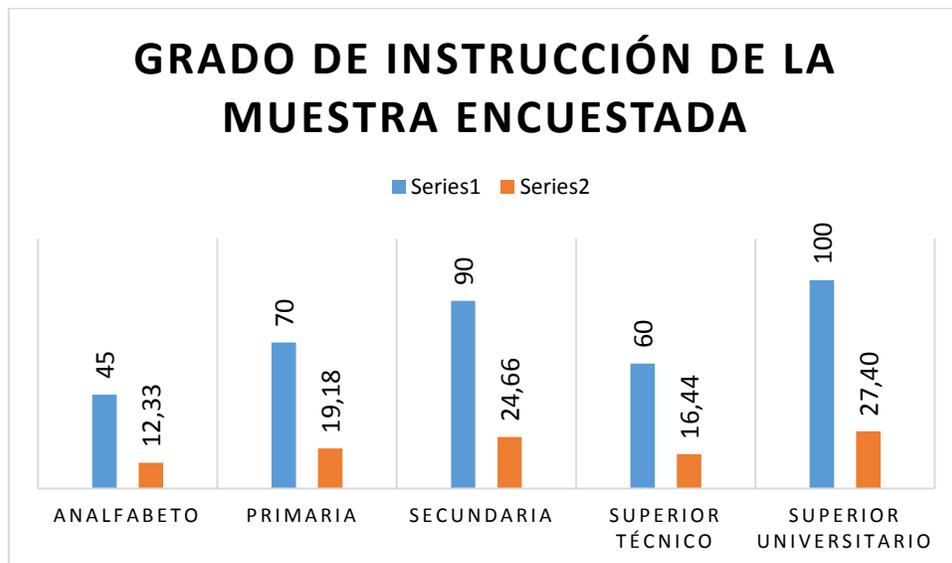


Figura 3: Grado de Insatisfacción de la muestra.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°3, se encuentra cinco niveles clasificados que al encuestar a los usuarios tanto interno como externos que acuden al Hospital Provincial General de Latacunga, se recopiló la información de los dos sexos desde los usuarios analfabetos que son los que obtuvieron el porcentaje bajo, eso se debe a que existen personas que no tienen los conocimientos necesarios para comunicarse o entender al momento de asistir a su cita médica, en segundo lugar se encuentra el nivel primario donde están setenta que están categorizados con una educación básica de tal manera que pueden comprender la explicación del personal que trabaja en

el establecimiento, en tercer lugar tenemos a noventa personas que tienen un grado instructivo secundario que no es ni alto ni bajo en la formación educativa que mediante la aplicación de la encuesta y el análisis de cada uno se pudo calcular y como cuarto y quinto es el Superior Técnico y el Superior Universitario que son las personas que restan de los 365 beneficiarios y tienen sus nivel educativo completo y pueden desenvolverse ante cualquier situación que se presente en la atención medica que se les asigna por el sistema del área de Consulta Externa de la institución.

Tabla 9

Preguntas de Fiabilidad del 1 al 5 de las Expectativas y Percepciones.

Expectativas		
Nº	E	Preguntas
1	E	Qué usted o su familiar sean atendidos en Consulta externa sin ningún tipo de discriminación.
2	E	Qué se sienta satisfecho con la atención a recibir en preparación de Consulta externa.
3	E	Que esté de acuerdo o satisfecho con el tiempo que esperara para la atención médica.
4	E	Qué esté de acuerdo con el horario de atención médica que le asignaran en Consulta externa.
5	E	Qué respeten sus derechos como paciente y sea satisfactorio.

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Percepciones		
Nº	P	Preguntas
1	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos en Consulta externa sin ningún tipo de discriminación?
2	P	¿Se siente satisfecho con la atención recibida en las preparaciones de Consulta externa?
3	P	¿Está de acuerdo o satisfecho con el tiempo que espero para la atención médica?
4	P	¿Está de acuerdo con el horario de atención médica que le asignaron en Consulta externa?
5	P	¿El respeto a sus derechos como paciente fue satisfactorio?

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

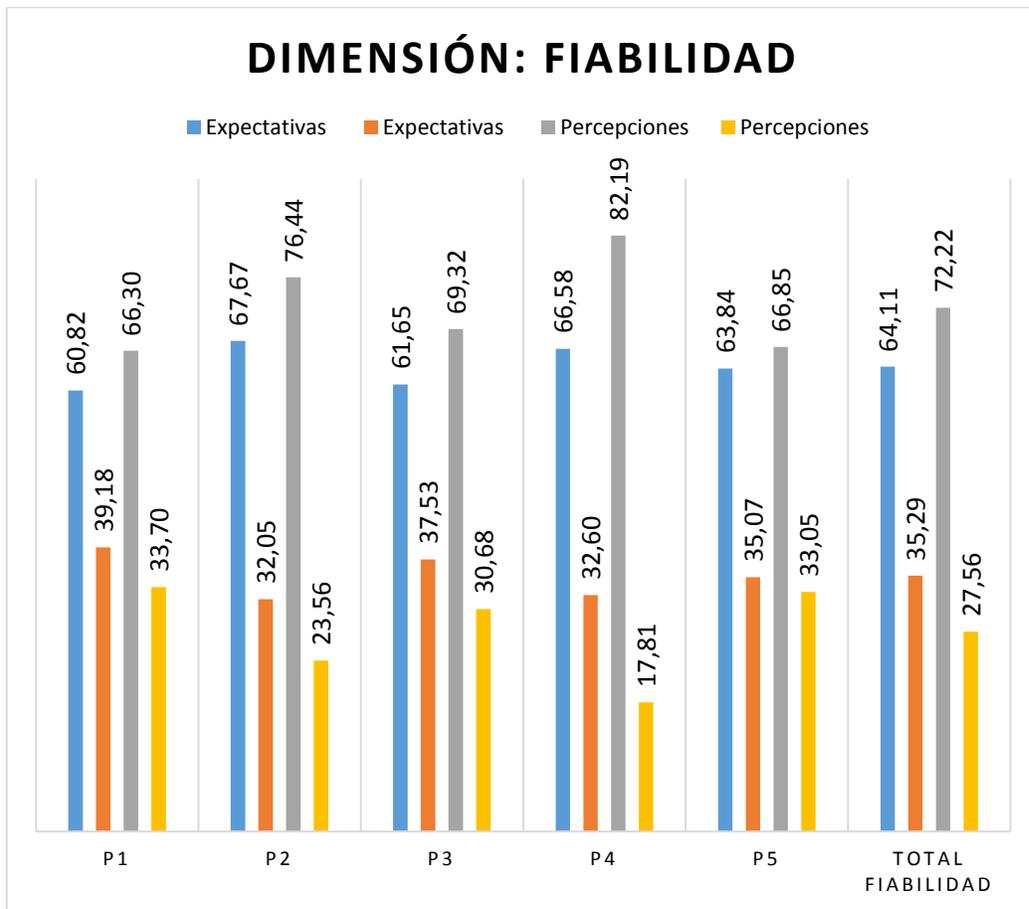


Figura 4: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión fiabilidad.

Elaborado por: Lasinquizza, Morales

Análisis e Interpretación: Se aprecia en la dimensión de fiabilidad tanto de las Expectativas como las Percepciones que están divididas en cinco preguntas donde cada una de ellas se analiza y se saca la muestra sobresaliente y se encuentra en la pregunta (2) de las expectativas con el 67,67% que nos da como resultado satisfactorio debido a que tienen el porcentaje es alto, porque los pacientes se conformen con la atención que recibirán en preparación de área de Consulta Externa y en las percepciones de la dimensión de la fiabilidad número (4) el 82,19% de satisfacción, porque los usuarios del Área de Consulta Externa se encontraban de acuerdo con el horario de atención por lo que es considerable en el tiempo que disponen cada uno de los pacientes, y con el (39,18%) de insatisfacción en la expectativas porque los pacientes o familiares requieren ser tratados por igual sin ninguna discriminación de manera cortés y amable por parte

de los Médicos y finalmente con el (33,70%) de insatisfacción en las percepciones, por lo cual coinciden los usuarios en las pregunta 1.

Tabla 10

Preguntas de Capacidad de Respuestas del 6 al 9 de las Expectativas y Percepciones.

Expectativas		
Nº		Preguntas
6	E	Qué su historia clínica esté a tiempo en la preparación de Consulta externa.
7	E	Qué el trato que le den los médicos del Área de Consulta Externa sea el adecuado.
8	E	Qué el trato de las enfermeras del Área de Consulta Externa sea el adecuado.
9	E	Que la atención de los empleados del Área de Consulta Externa frente a sus necesidades, sentimientos, sean excelente.

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Percepciones		
Nº		Preguntas
6	P	¿Su historia clínica estuvo a tiempo en la preparación de Consulta externa?
7	P	¿El trato que le dieron los médicos del Área de Consulta Externa fue el adecuado?
8	P	¿El trato que le dieron las enfermeras del Área de Consulta Externa fue el adecuado?
9	P	¿La atención de los empleados del Área de Consulta Externa frente a sus necesidades, sentimientos, fue adecuado?

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

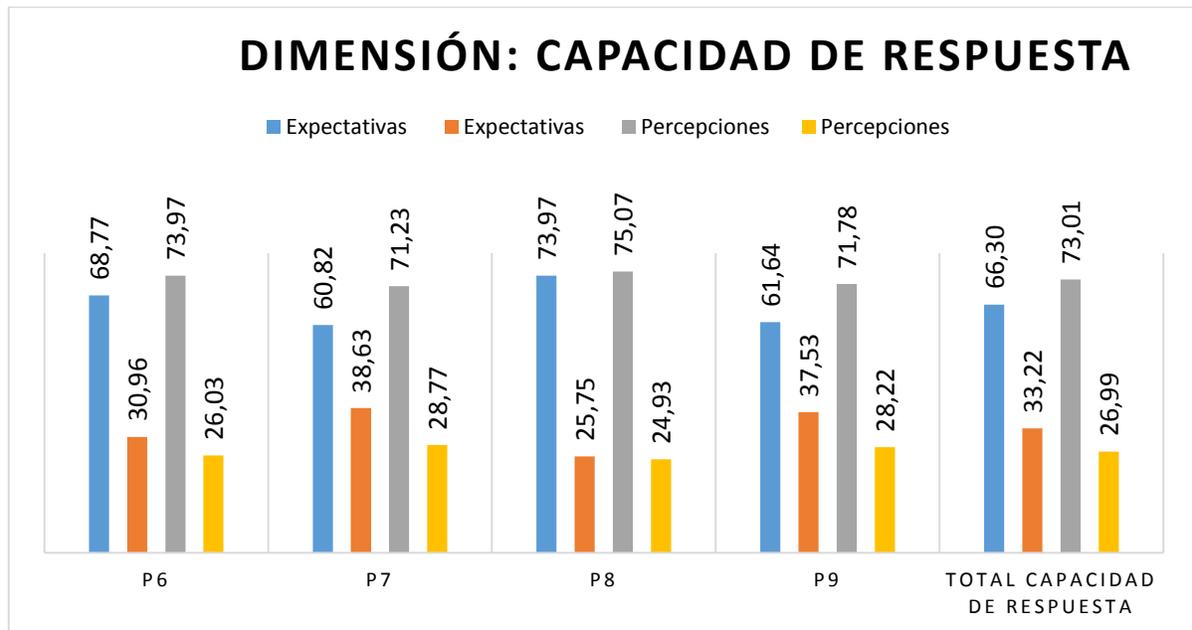


Figura 5: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Análisis e Interpretación: La Dimensión de Capacidad de Respuesta posee un porcentaje satisfactorio, en las expectativas en la pregunta (8) con el 73,97%, porque los pacientes sean tratados con respeto y profesionalidad por parte de las enfermeras y con el 75,07% en las percepciones de satisfacción mencionan los usuarios que las enfermeras son amables y tienen su debida precaución al momento de tomarles los signos vitales. En el caso de las Expectativas en la insatisfacción con el 38,63% en la pregunta número 7 que el trato de los beneficiarios sea adecuado con amabilidad por parte de los doctores tomando en cuenta sus problemas de salud y con el 28,77% de insatisfacción en las percepciones donde los pacientes comentan que el trato por los médicos no fue el adecuado al momento de su atención y no logro satisfacer sus percepciones como pacientes.

Tabla 11

Preguntas de Seguridad del 10 al 13 de las Expectativas y Percepciones

Expectativas		
Nº		Preguntas
10	E	Qué el médico de Consulta Externa que le atiende le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
11	E	Qué durante la atención en Consulta Externa se respete su privacidad.
12	E	Qué el médico de Consulta Externa le atiende y le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual sea atendido.
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Percepciones		
Nº		Preguntas
10	P	¿El médico de Consulta externa que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
11	P	¿Durante su atención en Consulta externa se respetó su privacidad?
12	P	¿El médico de Consulta externa que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

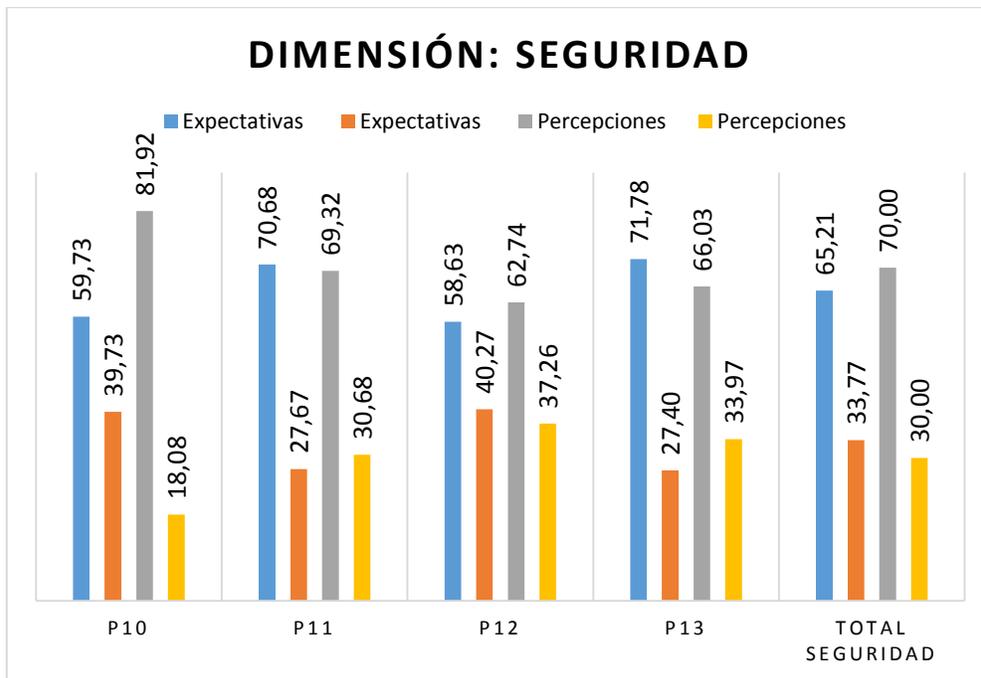


Figura 6: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Seguridad

Elaborado por: Lasinquiz, Morales

Análisis e Interpretación: La Dimensión de Seguridad en la satisfacción de los usuarios en las expectativas tienen el 71,78%, la pregunta trece porque los pacientes resuelvan o se recuperen de forma adecuada siguiendo las indicaciones del médico y con el 81,92% de satisfacción en las percepciones en la numero 10 porque como resultado que el médico que les atendió fue muy concreto y específico al responder sus dudas por ese motivo ellos mencionan que la atención que les presta el doctor es beneficioso y cumple con sus percepciones del área de Consulta externa, y con el (40,27%) de insatisfacción de las expectativas en la pregunta 12 porque necesitan que el medico les realice un chequeo adecuado de forma eficiente y eficaz cumpliendo sus requerimientos y finalmente con el (37,26%) de insatisfacción de las percepciones en la numero doce donde los pacientes afirman que el médico no les revisa de manera eficiente sus exámenes tanto físicos como analíticos para identificar su problema de salud por el cual son atendidos.

Tabla 12

Preguntas de Empatía del 14 al 18 de las Expectativas y Percepciones

Expectativas		
Nº		Preguntas
14	E	Qué el personal de Consulta Externa lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.
15	E	Qué el personal de Consulta Externa muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.
16	E	Qué usted esté de acuerdo que le permitan entrar con un acompañante a su cita médica.
17	E	Qué usted se sienta satisfecho con el estado del mobiliario de Consulta externa. (Sillas, bancas, escritorios y basureros).
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento a recibir.

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Percepciones		
Nº		Preguntas
14	P	¿El personal de Consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	P	¿El personal de Consulta externa le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?
16	P	¿Está de acuerdo que permitan entrar con un acompañante a su cita médica?
17	P	¿Qué tan satisfecho se siente usted con el estado del mobiliario de Consulta externa? (sillas, bancas, escritorios y basureros).
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico del Área de Consulta Externa le brindó sobre el tratamiento a recibir?

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

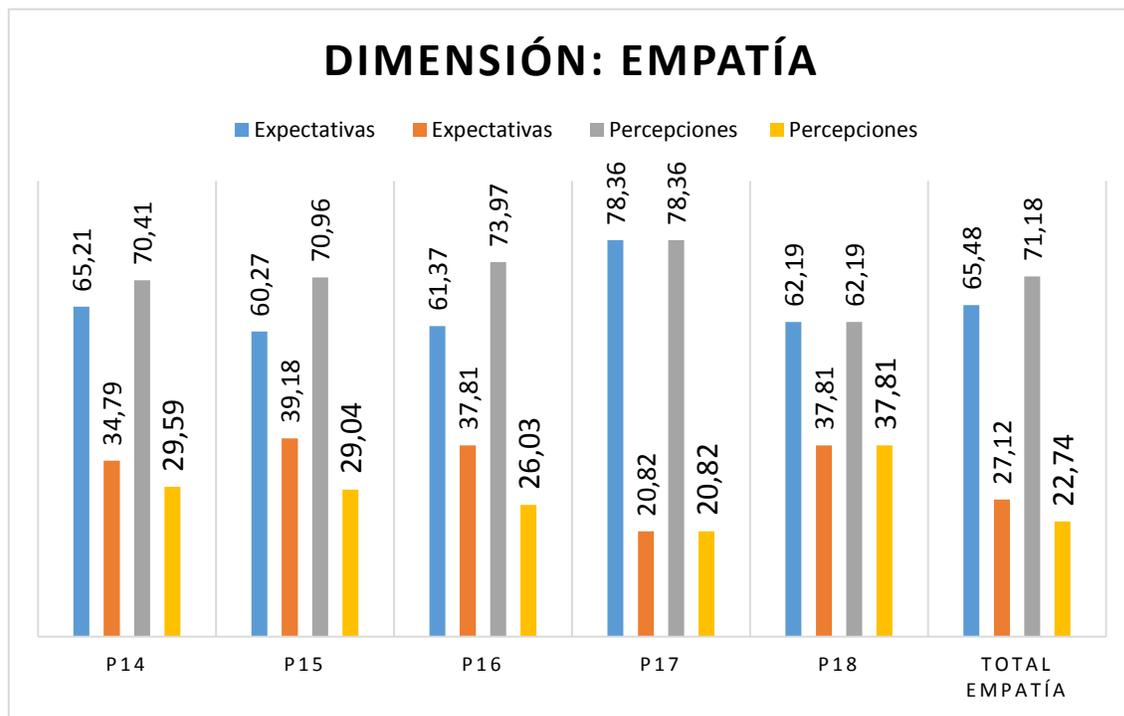


Figura 7: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Empatía.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Análisis e Interpretación: Dimensión Empatía en las expectativas la pregunta diecisiete con un porcentaje satisfactorio del 78,36%, en el cual afirman que la institución tenga los mobiliarios adecuados para que estén cómodos mientras esperan su turno y con el 78,36% en las percepciones con la misma pregunta los usuarios que en el Área de Consulta Externa la infraestructura es la adecuada para ellos al momento de esperar su turno las sillas son cómodas y útiles para su espera. En las expectativas con el 39,18% de insatisfacción la pregunta quince que el personal tenga interés al momento de solucionar las dificultades de los pacientes durante su atención y con el 37,81% de insatisfacción en las percepciones en la número 18 donde los usuarios no entiende la explicación que les brinda el médico al momento de su cita porque habla muy rápido y las recetas médicas que les envían no son entendibles para ellos.

Tabla 13

Preguntas de Aspectos Tangibles del 19 al 22 de las Expectativas y Percepciones

Expectativas		
Nº	E	Preguntas
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de Consulta Externa sean adecuados para orientar a los pacientes.
20	E	Qué Consulta Externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
21	E	Qué la Consulta Externa cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su Atención.
22	E	Qué los ambientes del servicio de Consulta Externa sean limpios y cómodos.

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Percepciones		
Nº	P	Preguntas
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Consulta externa le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	P	¿Consulta externa contó con personal para informar y orientar a los usuarios?
21	P	¿Consulta externa contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	P	¿Los ambientes del servicio de Consulta externa estuvieron limpios y cómodos?

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

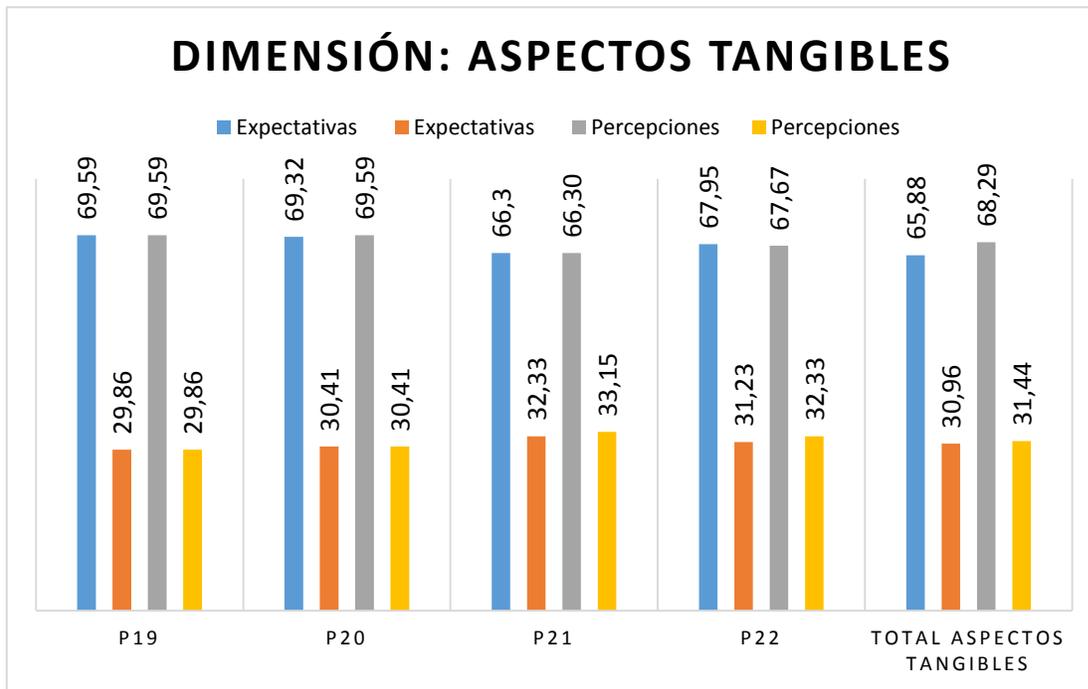


Figura 8: Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según la dimensión Seguridad
Elaborado por: Lasinquiza, Morales

Análisis e Interpretación: Se aprecia que en la dimensión de Aspectos Tangibles tienen en las preguntas diecinueve con el 69,59% de satisfacción en las expectativas de los usuarios porque los carteles, letreros y flechas del servicio sean entendibles para su orientación al momento de ingresar a la institución y con el 69,59% de satisfacción en las percepciones en la pregunta 19 y 20 coinciden con el mismo resultado porque los pacientes mencionan que los carteles y letreros que están alrededor del Área de Consulta Externa son claros y entendibles para guiarse y también que el personal siempre está capacitado para poder responder sus dudas y resolverlas sin ninguna dificultad y con el 32,33% de insatisfacción de las expectativas en la pregunta 21 mencionan que el establecimiento cuenta con los equipos necesarios para su cita médica y finalmente con el 33,15% de insatisfacción en la percepciones con la pregunta antes mencionada de los aspectos tangibles porque la institución no conto con los equipos y materiales adecuados para su atención médica por lo cual no cumplen con sus percepciones del área de consulta Externa.

Tabla 14

Dimensiones de la calidad en la muestra encuestada

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	72,22	27,78
Capacidad de Respuesta	73,01	26,99
Seguridad	70,00	30,00
Empatía	71,18	28,82
Aspectos Tangibles	68,29	31,71
Total	70,94	29,06

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquizza, Morales

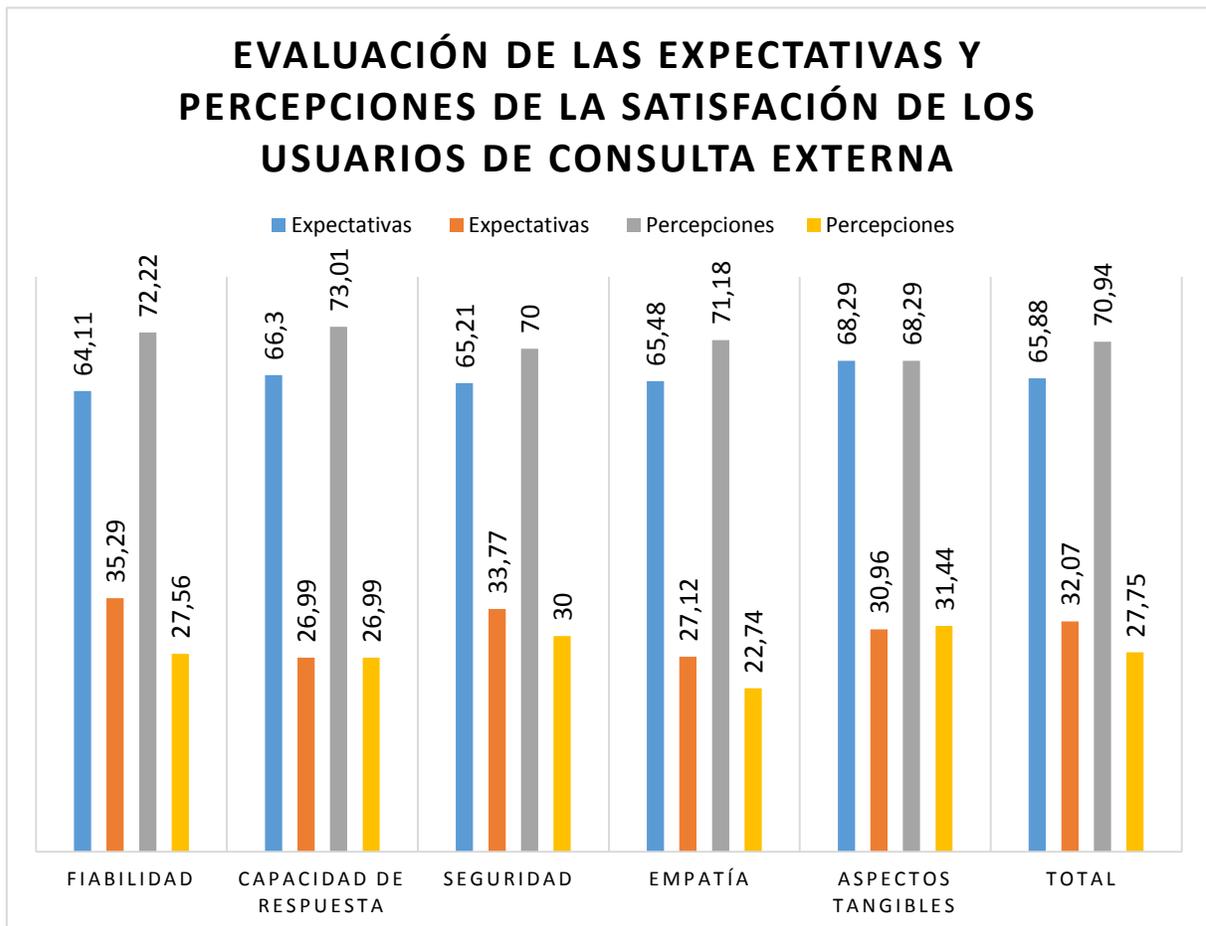


Figura 9: Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción según las dimensiones.

Elaborado por: Lasinquizza, Morales

Análisis e Interpretación: A nivel general la muestra se presenta como la más alta de satisfacción en las expectativas con un 68,29% Aspectos Tangibles y con el segundo lugar

66,30% en la Capacidad de Respuesta, con el tercer lugar Empatía con el 65,48%, en cuarto lugar 65,21% y finalmente con el 64,11% de Fiabilidad.

Con las percepciones de satisfacción con el 73,01% siendo las más alta Capacidad de Respuesta, segundo lugar 72,22% Fiabilidad, con el tercer lugar 71,18% Empatía, como cuarto lugar con el 70% Seguridad y Finalmente con el 68,29% Aspectos Tangibles.

En la insatisfacción en las expectativas por parte de los usuarios en las cinco dimensiones mencionan con el primer lugar 35,29% Fiabilidad, con el segundo 33,77% Seguridad, con el tercer lugar 30,96% que es Aspectos Tangibles, con el cuarto lugar 27,12% Empatía y con el último lugar 26,99% Capacidad de Respuesta.

Con las percepciones en la insatisfacción de los pacientes con el 31,44% Aspectos Tangibles y en Segundo Lugar El 30% Seguridad, con el tercer lugar 27,56% Fiabilidad, con el cuarto lugar 26,99% Capacidad de Respuesta y por ultimo con el 22,74% Empatía.

9.2.Resultados Generales de la Encuesta Expectativas.

		Resultados Generales de la Encuesta Expectativas										
N°	Preguntas	Insatisfecho			Neto ni de acuerdo ni en desacuerdo	Satisfecho		totalmente en acuerdo	Satisfecho	Insatisfecho		
		totalmente en desacuerdo	bastante en desacuerdo	en desacuerdo		de acuerdo	bastante en acuerdo			totalmente en acuerdo	Satisfecho	Insatisfecho
		1	2	3	4	5	6	7				
1	Qué usted o su familiar sean atendidos en Consulta externa sin ningún tipo de discriminación.	6	15	122	0	12	25	185	222	60,82	143	39,18
	Qué se sienta satisfecho con la atención a recibir en preparación de Consulta externa.	7	35	75	1	45	87	115	247	67,67	117	32,05
3	Que esté de acuerdo o satisfecho con el tiempo que esperara para la atención médica.	16	25	96	3	32	66	127	225	61,64	137	37,53
4	Qué esté de acuerdo con el horario de atención médica que le asignaran en Consulta externa.	5	34	80	3	47	76	120	243	66,58	119	32,60
5	Qué respeten sus derechos como paciente y sea satisfactorio.	8	46	74	4	30	58	145	233	63,84	128	35,07
Fiabilidad									1170	64,11	644	35,29

6	Qué su historia clínica esté a tiempo en la preparación de Consulta externa.	3	24	86	1	20	56	175	251	68,77	113	30,96
7	Qué el trato que le den los médicos del Área de Consulta Externa sea el adecuado.	4	64	73	2	30	87	105	222	60,82	141	38,63
8	Qué el trato de las enfermeras del Área de Consulta Externa sea el adecuado.	10	47	37	1	70	45	155	270	73,97	94	25,75
9	Que la atención de los empleados del Área de Consulta Externa frente a sus necesidades, sentimientos, sean excelente.	13	57	67	3	58	68	99	225	61,64	137	37,53
Capacidad de Respuesta									968	66,30	485	33,22
10	Qué el médico de Consulta Externa que le atienda le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	14	53	78	2	34	82	102	218	59,73	145	39,73
11	Qué durante la atención en Consulta Externa se respete su privacidad.	19	22	60	6	48	34	176	258	70,68	101	27,67
12	Qué el médico de Consulta Externa le atienda y le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual sea atendido.	35	80	32	4	38	70	106	214	58,63	147	40,27

13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	18	60	22	3	68	100	94	262	71,78	100	27,40
Seguridad									952	65,21	493	33,77
14	Qué el personal de Consulta Externa lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.	37	75	15	0	31	70	137	238	65,21	127	34,79
15	Qué el personal de Consulta Externa muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	23	45	75	2	33	65	122	220	60,27	143	39,18
16	Qué usted esté de acuerdo que le permitan entrar con un acompañante a su cita médica.	17	44	77	3	56	80	88	224	61,37	138	37,81
17	Qué usted se sienta satisfecho con el estado del mobiliario de Consulta externa. (Sillas, bancas, escritorios y basureros).	2	1	73	3	38	52	196	286	78,36	76	20,82
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento a recibir.	12	73	53	0	47	32	148	227	62,19	138	37,81
Empatía									1195	65,48	622	27,12
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de Consulta Externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	40	65	2	16	56	182	254	69,59	109	29,86
20	Qué Consulta Externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.	28	39	44	1	25	69	159	253	69,32	111	30,41
21	Qué la Consulta Externa cuente con equipos disponibles y materiales	6	75	37	5	36	111	95	242	66,30	118	32,33

necesarios para su Atención.

22	Qué los ambientes del servicio de Consulta Externa sean limpios y cómodos.	10	50	54	3	58	85	105	248	67,95	114	31,23
	Aspectos Tangibles								997	68,29	452	30,96
	Porcentaje Total								5282	65,88	2696	32,07

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

9.3.Resultados Generales de la Encuesta Percepciones

N°	Preguntas	Resultados Generales de la Encuesta Percepciones										
		Insatisfecho			Neto		Satisfecho			Satisfecho	Insatisfecho	
		totalmente en desacuerdo	bastante en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni de desacuerdo	de acuerdo	bastante en acuerdo	totalmente en acuerdo				
1	2	3	4	5	6	7						
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos en Consulta externa sin ningún tipo de discriminación?	10	8	105	0	22	50	170	242	66,30	123	33,70
2	¿Se siente satisfecho con la atención recibida en las preparaciones de Consulta externa?	2	4	80	0	25	107	147	279	76,44	86	23,56
3	¿Está de acuerdo o satisfecho con el tiempo que espero para la atención médica?	10	20	82	0	43	45	165	253	69,32	112	30,68
4	¿Está de acuerdo con el horario de atención médica que le asignaron en Consulta externa?	4	4	57	0	22	88	190	300	82,19	65	17,81
5	¿El respeto a sus derechos como paciente fue satisfactorio?	0	30	87	4	20	30	194	244	66,85	117	32,05
Fiabilidad									1318	72,22	503	27,56
6	¿Su historia clínica estuvo a tiempo en la preparación de Consulta externa?	1	16	78	0	17	64	189	270	73,97	95	26,03
7	¿El trato que le dieron los médicos del área de Consulta externa fue el adecuado?	3	33	69	0	25	43	192	260	71,23	105	28,77
8	¿El trato que le dieron las enfermeras del área de Consulta externa fue el adecuado?	0	54	37	0	19	85	170	274	75,07	91	24,93

9	¿La atención de los empleados del área de Consulta externa frente a sus necesidades, sentimientos, fue adecuado?	0	33	70	0	39	25	198	262	71,78	103	28,22
Capacidad de Respuesta									1066	73,01	394	26,99
10	¿El médico de Consulta externa que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	0	22	44	0	16	73	210	299	81,92	66	18,08
11	¿Durante su atención en Consulta externa se respetó su privacidad?	15	30	67	0	16	45	192	253	69,32	112	30,68
12	¿El médico de Consulta externa que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	40	25	71	0	24	50	155	229	62,74	136	37,26
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	5	86	33	0	21	45	175	241	66,03	124	33,97
Seguridad									1022	70,00	438	30,00
14	¿El personal de Consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	36	42	30	0	31	71	155	257	70,41	108	29,59
15	¿El personal de Consulta externa le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	3	32	71	0	16	97	146	259	70,96	106	29,04
16	¿Está de acuerdo que permitan entrar con un acompañante a su cita médica?	1	29	65	0	25	87	158	270	73,97	95	26,03
17	¿Qué tan satisfecho se siente usted con el estado del mobiliario de Consulta externa? (sillas, bancas, escritorios y basureros).	2	1	73	3	38	52	196	286	78,36	76	20,82
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico del área de Consulta externa le brindó sobre el tratamiento a recibir?	12	73	53	0	47	32	148	227	62,19	138	37,81

Empatía								1299	71,18	523	22,74	
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Consulta externa le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	40	65	2	16	56	182	254	69,59	109	29,86
20	¿Consulta externa contó con personal para informar y orientar a los usuarios?	28	39	44	0	31	64	159	254	69,59	111	30,41
21	¿Consulta externa contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	3	44	74	2	24	21	197	242	66,30	121	33,15
22	¿Los ambientes del servicio de Consulta externa estuvieron limpios y cómodos?	0	51	67	0	54	38	155	247	67,67	118	32,33
Aspectos Tangibles								997	68,29	459	31,44	
Porcentaje Total								5702	70,94	2317	27,75	

Fuente: Usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

Elaborado por: Lasinquiza, Morales

10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga en las expectativas con el (65,68% con categoría: En proceso) satisfactorio, porque antes de acudir a la institución su perspectiva es que la atención medica que recibirán sea de calidad y sus servicios sean adecuados, también que los traten de manera cordial y amable por parte de los guardias, enfermeras, doctores y personal de limpieza al momento de ingresar a la institución y en las expectativas con el 32,07% de insatisfacción.

En las percepciones con el (70,94% de satisfacción con la categoría: Aceptable) mencionan los usuarios que se sienten satisfechos con la calidad de sus servicios y atención que les brindan en la institución en el área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga es adecuado por lo cual ellos se sienten satisfechos y cumplen con sus expectativas y con el 27,75% de insatisfacción en las percepciones que requieren que los empleados y doctores reciban capacitaciones para mejorar la atención y el buen trato hacia los beneficiarios.

Por esta razón los usuarios se sienten conformes con las expectativas y percepciones que tienen del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga y la calidad de servicios que brindan cada una de sus especialidades destacando la especialidad de Neurocirugía.

11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):

Según los autores Burdge y Vanclay, (Como se citó en Morales y Roux, 2015). Mencionan que: “El estudio de impacto social puede definirse como el proceso de evaluación de las consecuencias sociales que pueden ser derivadas de acciones políticas, programas y del desarrollo de proyectos, en un particular contexto que bien puede ser nacional, estatal o local” (p.114).

El proyecto sobre la Calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa tiene un impacto social debido a que está enfocado ayudar a la misma. Es por eso que con los resultados alcanzados en esta investigación las Autoridades del Hospital Provincial General de Latacunga conocerán la calidad de servicio y la atención a los pacientes de la institución, considerando asimismo tomar medidas apropiadas para mantener el rumbo incuestionable en el Hospital; además de influir en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

12. PROPUESTA

12.1. Tema

Capacitación sobre la calidad de atención y servicio del personal y parte administrativa del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

12.2. Justificación

La presente propuesta es importante porque involucra los resultados obtenidos de la correlación de la variable de estudio es decir de la calidad de servicio, percibida por los usuarios del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, mencionado que existe afinidad se pretende realizar Capacitaciones al Departamento administrativa de atención a los usuarios y sus empleados para obtener un ambiente agradable con los pacientes y su entorno laboral.

Toda institución pública sin importar la constitución legal depende de los usuarios son un elemento primordial que da vida al Hospital por tal virtud es esencial estar a diario con el cambio tecnológico, debido a que el ambiente de trabajo en cualquier ámbito exige herramientas primordiales para el desarrollo de la calidad de servicio para el paciente.

Las capacitaciones que se realizaran tendrán los siguientes contenidos: Instrumentos básicos sobre la atención al usuario y métodos destinados a llenar las expectativas de los pacientes.

Los temas más relevantes a tratar serán: Atención al usuario, valores humanados, actitudes y aptitudes, aplicación de relaciones humanas, técnicas de servicio al usuario, tipología de usuarios, tipos de comunicación entre otros.

Todos los temas mencionados anteriormente están expuestos de forma clara para el buen entendimiento del lector y serán satisfactorios los resultado que se obtengan dentro del Hospital

Provincial General de Latacunga del Área de Consulta Externa al momento de que sus contenidos sean puestos en práctica.

12.3. Objetivos

12.3.1. Objetivo general

- Desarrollar capacitaciones sobre la calidad de atención y servicio del personal y parte administrativa del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.

12.3.4. Objetivos específicos

- Establecer un diagrama de actividades para ejecutar las capacitaciones sobre la calidad de servicio y atención a los usuarios del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.
- Aplicar los métodos de atención al usuario y prestación de servicios del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, teniendo en cuenta que es la base fundamental para el crecimiento de la misma.

12.3.5. Cronograma de los Contenidos específicos de la capacitación.

Actividades a desarrollar sobre los Contenidos específicos de la capacitación				
<p>Tema: Capacitación sobre la calidad de atención y servicio del personal y parte administrativa del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.</p> <p>Objetivo: Desarrollar capacitaciones sobre la calidad de atención y servicio del personal y parte administrativa del área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga.</p>				
Temáticas a utilizar	Técnicas	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsables
Atención al usuario	Dinámicas	Desarrollar un ambiente de trabajo cómodo.	35 Minutos	Las investigadoras
Valores humanados	Exposiciones	Socializar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	40 Minutos	Las investigadoras
Actitudes y Aptitudes	Lluvia de ideas	Brindar respuestas a las diferentes inquietudes concernientes a la temática propuesta.	60 minutos	Las investigadoras
Aplicación de relaciones humanas	Foros	Fortalecer los conocimientos adquiridos en los talleres	25 Minutos	Las investigadoras
Tipología de usuarios	Videos emotivos			Las investigadoras
Tipos de comunicación				Las investigadoras

- **Elaborado:** Lasinquiza y Morales

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Para el desarrollo del escrito se argumentó mediante investigaciones científicas la variable en el estudio identificando a la calidad de servicio percibida por los usuarios del área de consulta externa del Hospital General de Latacunga en diferentes contextos.
- Se determinó los niveles de satisfacción de la calidad de servicio en las dimensiones consideradas en el modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2014), que perciben los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga, el cual consta de 22 expectativas y 22 percepciones y de cinco dimensiones, que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, al final de esta investigación se obtuvo porcentajes de las expectativas satisfactorios el 65,88% y en las percepciones el 70,94% de satisfacción dando como una categoría Aceptable, lo cual demuestra que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de servicio que presta el área de Consulta Externa.
- En esta fase de la investigación se comparó y observo que hay un alto porcentaje de satisfacción en las expectativas y percepciones porque es notable el número de calidad a los beneficiarios, satisfaciendo sus necesidades con la atención recibida en el servicio de consulta externa; especialmente los servicios prestados por el personal médico, administrativo, enfermería y equipos que tiene la institución.

RECOMENDACIONES

- Analizar la investigación principalmente los contenidos importantes de la calidad de servicio para los usuarios por lo que se hablara de diferentes argumentó, métodos y técnicas que conllevará a descifrar toda la información del desarrollo teórico y de esa manera se cumplirán con las líneas de investigación planteadas en el proyecto.
- Utilizar el instrumento con su respectivas dimensiones y preguntas adaptándolas al cuestionario que se aplicara a pacientes para obtener los porcentajes de la calidad de atención hacia los beneficiarios dela institución en donde las expectativas y percepciones puedan cumplir con el rango de satisfacción de los usuarios e identificar los objetivos de cada uno, y también medir la insatisfacción de la área de Consulta externa del establecimiento.
- Es importante conocer y comparar las expectativas y percepciones, porque nos ayuda a ver los resultados de la satisfacción de los usuarios y poder identificar los aspectos negativos que se presenten en la atención y servicio de los pacientes y de esa manera mejorarla.

14. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11, (1-2), pp. 333-338. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alles, M. (2006). Desarrollo del talento humano. Buenos Aires: Granica. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FYxjgmxVaIC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Optimizar+el+Talento+Humano&ots=wk5OPo1mtk&sig=EwVnyo_8qW_vyu6FDrw7zD2x_Is#v=onepage&q=Optimizar%20el%20Talento%20Humano&f=false
- Antúñez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. *Cofin Habana*, 11(2), 1-28. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin01216.pdf>
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente?. *Revista Médica Herediana*, 12(3), pp.96-99. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3ce2.pdf>
- Cabello, E y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), pp.88-95. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Camisión, C, Cruz, S y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S.A. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

- Constitución de la República Del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Salud*. Recuperado de:<http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Correa, A. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín* .*Revista CES Salud Pública*, 5, (2), p107- 116.
- Dankhe, L. (1986). *Metodología de la investigación*. Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/CLASIFICACION%20DE%20DANKHE%201986.htm>
- Federico, M y Loguzzo, H. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. *Buenos Aires*. Recuperado de: <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Galvis, L. L., y Cárdenas, N. A. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), p. 2. Recuperado de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>
- García, R y Gálvez, N (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú. *Revista Tzhoecoen Edición*. 8(02).p.23. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- Garza, C y Poy, M. (2017). La Aptitud Profesional. *Laborea*, 13(1), pp. 92-96. Recuperado de http://laboreal.up.pt/files/articles/92_96_1.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), pp.133-9.
- Íñiguez, L. (2012). Aproximación a la evolución de los cambios en los servicios de salud en Cuba *Revista Cubana de Salud Pública*, 38,1, pp.109-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21421516011>
- Lezcano, L y Cardona, A. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *RevistaArchivos de medicina*, 14, (4), pp.1-9.
- Merino,C., Manzanares, E y Angulo, M. (2013). Resultados estadísticos vs juicio apropiado: Comentarios a la validación de un cuestionario sobre el conocimiento de la depresión mayor. *RevMed Hered*.24, pp. 261-263. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n3/v24n3cedit7.pdf>
- Morales, D y Roux, R. (2015). Estudio de impacto social: antecedentes y línea base para san fernando, tamaulipas. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 25(1), pp. 111-130. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65452535006.pdf>

- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación México: Limusa*. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Niño, B., Perales, J., Chavesta, X., Leguía, J., y Díaz, C., (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. *Revista Cuerpo Médico*, 5(1), p. 5-9. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioEnLaConsultaExternaDeUnHospitalDe-4061256.pdf>
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L. (1998). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 62(1), pp.12-40. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Polanco, Y. (2013). El proceso de administración de recursos humanos. Enfoque hacia los expatriados. *Análisis Económico*, 28(67), pp. 77-91. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41329570006.pdf>
- Quevedo, A, Andalaft, A. (2008) Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, (3), pp.7-37.
- Ríos, J, y Ávila, T. (2004) Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), pp.128-137. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Robbins, S y Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. México: Pearson Educación.

Recuperado de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oVHIFmFi_ToC&oi=fnd&pg=PA2&dq=+Administraci%C3%B3n&ots=MSx_dzvAQL&sig=fTOz7I6Jz8N2hfkuBof5uE3KOu8#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n&f=false

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional de*

Desarrollo Toda una Vida. Recuperado de: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Stoner, J, Freeman, E y Gilbert, D. (2006). *Administración sexta edición*. México: Miembro de la

Cámara Nacional de la Industria. Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eWOvsi2iY-8C&oi=fnd&pg=PR4&dq=+Administraci%C3%B3n&ots=TXov24v9cN&sig=eiKhSFAIauf6QGCq-5eAUbhyGP0#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n&f=false>

Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio*. Cundinamarca, Bogotá: Tercera Edición. Recuperado de

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edición.pdf>

Villa, J. (2014). *Manual de atención al cliente y usuarios*. Barcelona, Profit Editorial.

Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gDyqBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=definici%C3%B3n+de+atencion+a+los+usuarios+internos+y+externos&ots=oZlt47I1iT&sig=hJja3Xcj6G21XUscrpxMjFVvspc#v=onepage&q&f=false>

Yovera,C, y Rodríguez,J.(2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10, (22), pp.26 – 38

