



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el  
Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General  
IESS Latacunga**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGISTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**Autor:** Cedeño Morales, Luis Alfredo

**Director:** Sarango González, Karen Pamela

LOJA

2023



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2023

## **Aprobación del Director del Trabajo de Titulación**

Loja, 28 de septiembre del 2023

Doctora:

Mercy Lorena Vallejo Delgado

**Directora de la Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud**

Loja. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga realizado por Luis Alfredo Cedeño Morales ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Md. Karen Pamela Sarango González

C.I.: 1105805293

Correo electrónico: kpsarango1@utpl.edu.ec

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Luis Alfredo Cedeño Morales, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente: Ser autor del Trabajo de Titulación denominado: La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, de la Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Karen Pamela Sarango González, directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTP, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Luis Alfredo Cedeño Morales

C.I.: 1801869478

Correo electrónico: [lacedeno25@utpl.edu.ec](mailto:lacedeno25@utpl.edu.ec)

## **Dedicatoria**

A mis padres ejemplo de honestidad.

A mi hermana ejemplo de solidaridad.

A mi hija motor principal de mi superación.

## **Agradecimiento**

Sinceros agradecimientos a la UTPL por ser el mentor de entes positivos para la sociedad.

## Índice

Aprobación del Director del Trabajo de Titulación .....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice de tablas .....	IX
Índice de figuras .....	X
Resumen .....	1
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Objetivos .....	5
Capítulo uno .....	6
Marco teórico .....	6
2.1.- La calidad de un servicio .....	6
2.2.- La calidad de servicio de salud.....	7
2.3.- La calidad del servicio de salud en la seguridad social.....	8
2.4.- La administración pública en servicios de salud .....	10
2.5.- Instituciones de salud .....	12
2.6.- Satisfacción del usuario.....	13
2.7.- Normativa legal en Ecuador sobre la calidad del servicio de salud .....	14
2.8.- Metodología para establecer la satisfacción del usuario.....	15
<i>Nota: Adaptado de Rubio &amp; De Lucas (2018)</i> .....	16
2.9.- El SERVQUAL .....	16
2.9.1.- <i>Fiabilidad</i> .....	17
2.9.2.- <i>Sensibilidad</i> .....	18
2.9.3.- <i>Seguridad</i> .....	18
2.9.4.- <i>Empatía</i> .....	19
2.9.5.- <i>Elementos tangibles</i> .....	20
Capítulo dos .....	22
Marco Metodológico .....	22
3.1.- Tipo de investigación .....	22
3.2.- Unidad y objeto de investigación.....	22
3.3.- Tipo de información .....	22
3.4.- Población y muestra de estudio .....	22
3.5.- Técnicas de recolección de datos e información.....	23
3.6.- Operacionalización.....	24

<b>Capítulo tres .....</b>	<b>27</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>27</b>
<b>Capítulo cuatro.....</b>	<b>60</b>
<b>Discusión.....</b>	<b>60</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>62</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>63</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>64</b>
<b>Apéndice 1.....</b>	<b>69</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1 Modelos de calidad de servicios .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 2 Operacionalización.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 5 Valoración SERVQUAL .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 6 .....</b>	<b>57</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1 Edad .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 2 Sexo .....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 3 Estado civil .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 4 Instrucción .....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 5 Afiliación .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 6 Fiabilidad 1 .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 7 Fiabilidad 2.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 8 Fiabilidad 3.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 9 Fiabilidad 4.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 10 Sensibilidad 1.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 11 Sensibilidad 2.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 12 Sensibilidad 3.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 13 Sensibilidad 4.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 14 Seguridad 1 .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 15 Seguridad 2 .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 16 Seguridad 3 .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 17 Seguridad 4 .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 18 Empatía 1 .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 19 Empatía 2 .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 20 Empatía 3 .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 21 Empatía 4 .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 22 Empatía 5 .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 23 Elementos tangibles 1 .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 24 Elementos tangibles 2 .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 25 Elementos tangibles 3 .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 26 Elementos tangibles 4 .....</b>	<b>52</b>

## Resumen

La salud al ser un derecho ineludible de toda sociedad, que en el Ecuador forma parte de su plan de buen vivir, es prioritario que los establecimientos de salud regentados por el Ministerio de Salud Pública y del IESS, al ser los que mayor afluencia de usuarios mantienen a nivel nacional, tengan estándares de servicio de calidad: al existir un vacío de conocimiento sobre la calidad de la atención en los servicios hospitalarios, la percepción del usuario sobre el mismo genera un interés de parte de las autoridades para solucionar dicha problemática. Los objetivos de la investigación están encaminado en determinar la satisfacción del usuario como indicador de calidad de la atención en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga para así proponer estrategias de mejoramiento continuo, objetivos específicos se pretende analizar la calidad de la atención del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, para establecer los factores que afectan en la satisfacción del usuario y así formular estrategias de mejoramiento continuo. La metodología aplicada en este estudio consistió en una investigación cuantitativa, descriptiva transversal, la población universo aproximada fue de 626 usuarios de la consulta externa, por lo que en base a la fórmula de población finita la muestra obtenida fue de 238 usuarios de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga. El instrumento para la recolección fue a través de la encuesta SERVQUAL validada en poblaciones latinoamericanas con características similares a este estudio. Los resultados fueron que la calidad de atención brindada en el Servicio de Salud de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS son relevantes e influyen en la satisfacción del usuario de esta manera se generará estrategias para el mejoramiento continuo que aporte a la calidad del servicio, las mismas que tendrán gran impacto en la gestión de servicios de Salud.

## **Abstract**

Health being an unavoidable right of every society, which in Ecuador is part of its plan for good living, it is a priority that the health establishments run by the Ministry of Public Health and the IESS, as they are the ones with the greatest influx of users maintained at a national level, have quality service standards: since there is a gap in knowledge about the quality of care in hospital services, the user's perception of it generates an interest on the part of the authorities to solve this problem. The objectives of the research are aimed at determining user satisfaction as an indicator of quality of care in the Orthopedics and Traumatology Service of the IESS Latacunga General Hospital in order to propose strategies for continuous improvement. Specific objectives are to analyze the quality of care of the Orthopedics and Traumatology Service of the IESS Latacunga General Hospital, to establish the factors that affect user satisfaction and thus formulate continuous improvement strategies. The methodology applied in this study consisted of a quantitative, descriptive cross-sectional investigation, the approximate universe population was 626 users of the outpatient clinic, so based on the finite population formula the sample obtained was 238 outpatient clinic users of the Orthopedics and Traumatology Service of the IESS Latacunga General Hospital. The instrument for collection was through the SERVQUAL survey validated in Latin American populations with characteristics similar to this study. The results were that the quality of care provided in the Orthopedics and Traumatology Health Service of the IESS General Hospital is relevant and influences user satisfaction. In this way, strategies will be generated for continuous improvement that contributes to the quality of the service, the same ones that will have a great impact on the management of Health services.

## Introducción

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2017) se estima que si entre el 2013 y el 2014, en la Región de las Américas si hubiesen existido servicios de salud accesibles, oportunos y de calidad, se habrían evitado más de 1 200 000 muertes. El modelo prevaleciente de atención en los países de la Región se basa en gran medida en la respuesta a demandas episódicas por condiciones agudas en centros hospitalarios con carencias de tecnologías y atención especializada. Las reformas e inversiones se han orientado a una modernización tecnológica, pero han quedado atrapadas en las modalidades tradicionales de gestión y prestación de servicios. La formación de los recursos humanos en salud responde a las presiones de un mercado laboral que no responde a esos perfiles de salud. Varios países de la región tienen déficit de personal de salud, cuya distribución territorial que, además, guarda escasa correspondencia con la situación geo demográfica de la carga de morbilidad, lo que genera graves consecuencias debido a la falta de acceso de numerosas comunidades a servicios de salud integrales. La calidad de la atención se ve afectada por el insuficiente acceso o el uso irracional de medicamentos y otras tecnologías de salud.

Es por esto que al dar solución a la problemática planteada los beneficiarios directos serán las autoridades y personal administrativo, que, al contar con estrategias de mejoramiento continuo, indirectamente los usuarios se beneficiarán de los mismos en busca de una adecuada atención, promoviendo de esta manera la prestación de servicio de salud con estándares de calidad altos, impulsando a que la institución sea un referente en prestación de servicios de salud para el resto del país. La investigación planteada se la puede llevar a cabo ya que existe información suficiente acerca de las variables de estudio planteadas, las cuales son la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, el conocimiento de esto es vital para que las autoridades puedan tomar los correctivos necesarios y mejorar la satisfacción del usuario, para lo cual se cuenta con los recursos tecnológicos, informáticos y bibliográficos necesarios para una normal

ejecución de la investigación planteada, los recursos económicos para el desarrollo de la investigación serán asumidos en su totalidad por el investigador, y finalmente se cuenta con los conocimientos para poder desarrollar dicha investigación. Los objetivos de la investigación son los siguientes:

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la satisfacción del usuario como indicador de calidad de la atención en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga para proponer estrategias de mejoramiento continuo.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la calidad de la atención del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, mediante la aplicación de la metodología SERVQUAL.
- Establecer los factores que afectan la satisfacción del usuario en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga.
- Formular estrategias de mejoramiento continuo para mejorar la satisfacción del usuario que acude al Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga.

## Capítulo Uno

### Marco teórico

#### 2.1.- La calidad de un servicio

El servicio al cliente, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado en la comercialización de los servicios y la trascendencia que estos tienen como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado (Wellington, 1997) sostiene que el servicio al cliente *“son aquellos elementos que se debe entregar de acuerdo a las necesidades del cliente”*. El cliente es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, *“el cliente es el rey”* (Kotler, 1989). Los cambios que se están produciendo a nivel mundial como la globalización de la economía y la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las empresas y la búsqueda de la excelencia organizativa. En el futuro, estas tendencias se acentuarán y configurarán nuevos focos de atención en base a la calidad, siendo la calidad (Deming, 1990; Crosby, 1979; Juran, 1996; Duque, 2005, Zeithaml, 2002) un conjunto de especificaciones que satisface plenamente al usuario con relación a sus necesidades, esto conlleva a pensar que todo servicio debe conseguir la satisfacción del cliente, *“la satisfacción del cliente es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas* (Kotler, 1989). Berry (1989) manifiesta que la expectativa es *“lo que el cliente espera del servicio”* citado en (Salazar Yépez & Cabrera Vallejo, 2016).

Para que la calidad de servicio sea adecuada engloba factores tangibles e intangibles, ya que la calidad de servicio se ha convertido en un factor predominante en investigadores y autores, se han dado cuenta que al tener una excelente calidad en el servicio se obtiene excelentes réditos

no solo económicos sino en reconocimiento, generando una mayor aceptación y recomendación por parte de los usuarios, clientes o público en general que acuden a las instituciones que brindan salud, las cuales se preocupan en tener servicios de calidad.

## **2.2.- La calidad de servicio de salud**

La calidad de servicio de salud es una responsabilidad de todas las instituciones que prestan servicio de salud tanto público como privado, ya que es un factor predominante en el mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes o usuarios en aspectos médicos o sanitarios, es necesario que se atiendan con los más altos estándares de calidad, que en mucho de los casos depende de esto servicios las vidas humanas.

La calidad en salud, en su más amplia concepción globaliza la complejidad que caracteriza a los servicios de salud, en tanto el servicio va dirigido a garantizar la vida del ser humano; en este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) se manifiesta sobre la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado, los prestadores del servicio con los usuarios-pacientes, definiéndola como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso” (Vargas González y otros, 2013).

En América latina ha dado la importancia necesaria para implementar la salud global la cual permitiría el mayor acceso a servicios de salud por parte de toda la población, la salud global se constituye en nueva disciplina para la acción en torno a la salud de las poblaciones en el mundo (políticas públicas globales), que distingue los ámbitos de la salud global, de la salud internacional y de la salud pública convencional, circunscritos a tres dimensiones: la transnacional, la de las relaciones internacionales (extensión del espacio Inter fronteras) y la nacional (el Estado-nación), respectivamente, todos ellos son ámbitos relacionados con dominios específicos

de la gobernanza y de la diplomacia internacional, según la interpretación que se haga de la arquitectura del poder en el mundo y de las resistencias que se impongan desde la sociedad civil y la ciudadanía (Franco Giraldo, 2016).

Los servicios de salud en Sudamérica, tiene muchas falencias en las concepciones de la prestación de servicios, siendo el principal el acceso a servicios de salud de calidad de todos sus ciudadanos, a esto se suma la deficiente atención al cliente, siendo la principal causa los tiempos de espera excesivos para lograr ser atendidos, ocasionado por el escaso personal y la falta de capacitación del personal en términos de atención al cliente.

### **2.3.- La calidad del servicio de salud en la seguridad social**

La seguridad social en América Latina ocupa un lugar predominante en la prestación de servicios de salud como uno de sus beneficios, pero la politización de esta a ocasionado que en mucho de los países su gestión no sea adecuada, ocasionando un servicio displicente, no adecuado acorde a las necesidades del usuario, si en realidad la Seguridad Social está financiada mayoritariamente por las aportaciones de sus usuarios en muchos de los países de Sudamérica existe la injerencia del gobierno como un ente regulador, el cual se encuentra inmerso en su administración.

Una manera resumida de explicar por qué la cobertura médica es tan baja en América Latina y el Caribe es que muy pocos trabajadores cotizan a un sistema de pensiones, la situación varía de país a país; sin embargo, un tema que también se debe tener claro para comprender el sistema de seguridad social es que sumado a que muy pocos trabajadores aportan a pesar de ser obligatorio, existe una variabilidad en términos de quiénes son los que lo hacen y la frecuencia de sus cotizaciones. Seguramente, desde que se inició la crisis del Estado de Bienestar el cual se da en los años 70 como consecuencia de la globalización, así como los cambios económicos y sociales, por lo que se ha ido constituyendo una seguridad social hacia la baja (Rivas & Silva, 2017).

La salud al ser un derecho ineludible de toda sociedad y que en el Ecuador forma parte de su plan de buen vivir, es una prioridad que los establecimientos de salud regentados por el Ministerio de Salud Pública y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), sean los que mayor afluencia de usuarios mantiene a nivel nacional, tengan estándares de servicio de calidad adecuadas.

Para el año 2018 existían 4.165 establecimientos de salud público y privado a nivel nacional, de los cuales 626 corresponden a establecimientos con internación hospitalaria y 3.539 establecimientos sin internación. Por otro lado, para el 2018, la tasa de profesionales de la salud se registró en 23,44 médicos, 3,12 odontólogos, 0,93 psicólogos, 14,54 enfermeras, 1,35 obstetricas y 10,19 auxiliares de enfermería, cada una de ellas por 10.000 habitantes. Además, las consultas de morbilidad alcanzaron un total de 39,8 millones a nivel nacional (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018).

En el Ecuador la afiliación al IESS en un empleo formal es obligatoria, el cual da varios beneficios al afiliado como servicios de salud, servicios crediticios, seguridad social y jubilaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó el informe final de los resultados de la Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) sobre su desempeño, gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad. Sobre las prestaciones de salud, el escenario no es tan positivo. Mientras más de la mitad de los entrevistados considera que la atención de los médicos del IESS es buena, una proporción importante de los encuestados considera que la situación ha empeorado con respecto al 2019. 6 de cada 10 encuestados creen que falta personal médico en el IESS, y 7 de cada 10 personas consideran que el IESS no tiene las medicinas necesarias. En términos de cobertura, 6 de cada 10 encuestados estarían de acuerdo con que el IESS incluya a más grupos de población para recibir todos los beneficios. Los encuestados perciben que la situación económica del IESS no es buena: al menos el 60% cree que el Instituto está en malas o muy malas condiciones

económicas. Además, se percibe una debilidad institucional contundente: más del 83% de encuestados cree que hay corrupción en el IESS. Finalmente, la encuesta deja en claro que el IESS es una institución de relevancia significativa para la sociedad ecuatoriana: en términos generales, al menos el 60% de los encuestados tiene una imagen positiva de la institución. *"Lo anterior pone de relieve la importancia de avanzar hacia un proceso de construcción conjunta con los actores sociales que permita fortalecer el desempeño del IESS"* (Orozco, 2020).

De lo descrito anteriormente se visualiza la existencia de una problemática en los servicios en el IESS, lo cual genera malestar en el usuario debido a varios factores antes mencionados lo cual es de vital importancia tratar de remediarlo de una forma oportuna y adecuada para mejorar la percepción del usuario frente al IESS, la cual en los últimos años esta imagen se ha visto deteriorada por supuestos actos de corrupción.

En la encuesta desarrollada en el año 2020 por Santiago Arrobo al indagar sobre factores que afectan la imagen institucional del IESS se observó que: Al consultar a los funcionarios sobre los factores que perjudican la imagen del IESS, la corrupción es el primer factor que resalta con un 22% de las respuestas. Luego, el 19,3% de los encuestados considera que la calidad de los servicios de salud perjudica la imagen de la institución y el 18,3% antepone la alta rotación del personal y la inestabilidad laboral como determinantes de la imagen institucional. Adicionalmente a estos factores, los encuestados mencionaron la posible falta de autonomía del IESS (12,6%), el exceso de trámites (9,7%) y los posibles problemas de sostenibilidad de la institución (8,8%) como otros factores que perjudican la imagen del instituto (Organización internacional del trabajo (OIT, 2020).

#### **2.4.- La administración pública en servicios de salud**

La administración, como ciencia social, permite a las organizaciones humanas crear, producir y obtener satisfacciones de sus necesidades. Se aplica mediante principios y métodos

que le son propios, orientando los esfuerzos hacia la obtención de óptimos resultados en el logro de los objetivos, tanto de los integrantes de la organización como de los usuarios, de los bienes o servicios que se prestan, contribuyendo así al desarrollo social. La administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. Por otra parte, la gestión se enfoca a la toma de decisiones para conseguir los objetivos, generalmente a través de otros, y responsabilizarse de lo que otros han hecho, dicho riesgo es menor si previamente se ha planificado lo que se debe gestionar (Soto Fuentes y otros, 2014).

Desde un punto de vista liberal la administración pública parte de un principio democrático que considera el desarrollo económico, donde los ciudadanos tratan el interés privado de forma colectiva, a partir de allí y de la calidad de esa mediación, se obtendría la gobernabilidad necesaria para el logro del orden material de la sociedad política. Las estructuras administrativas creadas conforman un amplio aparato público, (diversidad de funciones e incorporación de personas-funcionario-clientelismo) numerosas empresas públicas ubicadas en diversas actividades de la economía, así como estructuras de tipo social, para responder a las presiones y demandas en torno a la vivienda, salud, seguridad social, y otros (Córdova, 2019).

La administración es una parte fundamental en desarrollo de la institución y por ende de su imagen ayudando a una buena reputación, con una adecuada gestión según los autores investigados se entiende como administración al proceso de planificar, organizar, ejecutar y controlar, tanto personas como recursos en pro de cumplir o alcanzar las metas y objetivos propuestos por la institución. Para poder identificar la imagen institucional o para que esta sea la adecuada se necesita que dicha institución cuente con una buena administración y todo lo que eso implica, por lo cual es necesario conceptualizar esta dimensión que en síntesis se establece que la administración son los métodos, procesos y procedimientos necesarios que se aplican en una institución para lograr sus objetivos planteados, es decir una buena administración logrará que la institución se desenvuelva correctamente logrando la satisfacción de los usuarios.

## 2.5.- Instituciones de salud

El hospital, dentro del esquema moderno de funcionamiento de los sistemas de salud, es el centro de referencias que recibe a los pacientes cuya problemática no ha podido resolverse en niveles inferiores no especializados, ya que muchos problemas médicos requieren hospitalización. La misión imprescindible del hospital está encaminada a la recuperación de la salud, en la cual está comprometida todos los esfuerzos administrativos, técnicos científicos y de investigación, bajo la responsabilidad de un equipo humano adecuadamente preparado y seleccionado. Desde el ingreso del paciente hasta su egreso del hospital, transcurren una serie de etapas que exigen un cuidado personalizado y con una acertada intervención por parte de quienes prestan el servicio en pasos sucesivos, los cuales deben asumir responsabilidad, sin poder determinar cuál paso es más importante, el equipo profesional que interviene para regularizar la alteración física, compromete sus máximos conocimientos, destrezas, habilidades con una actitud ética. En esta sucesión de eventos a la que es sometido el paciente, el gerente de la institución administra no solo brinda la oportuna disponibilidad de los recursos físicos, materiales y humanos, sino que coordina la intervención más acertada y rinde cuentas de los resultados inmediatos y mediatos (Malagón y otros, 2016).

El hospital ofrece su estructura asistencial frente a la angustia y esperanza de curación del paciente y familiares. En este contexto, es imperativo que los beneficios sobre su salud que perciben los usuarios superen los inevitables inconvenientes. Actualmente, el paciente busca que se oriente la organización y su funcionamiento hacia sus intereses, prestando especial interés interdisciplinario y atención personalizada con horarios de atención prolongados, historia clínica única, diagnóstico y tratamiento basados en evidencias científicas y experiencia sistematizada de la propia institución, y con respeto por su autonomía y satisfacción. La tecnología y la superespecialización, en ausencia de un equipo interdisciplinario y una mirada holística del médico clínico, llevan a una atención dirigida al órgano afectado y no al paciente

enfermo. Gestionar organizaciones hospitalarias es dirigir, administrar recursos, y lograr metas y objetivos propuestos (Rodríguez y otros, 2014).

## **2.6.- Satisfacción del usuario**

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema, Torres, et al. (2015), la definen como *“La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”*. Por ello, la satisfacción es un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacía criterios concretos y objetivos. Por su parte, Miranda, et al. (2014) refieren que *“La satisfacción del consumidor no solo es para cubrir sus expectativas, sino para excederlas y que la meta es agregar valor a lo que el consumidor quiere”*. Muchos son los autores que han definido el proceso de calidad, o sea, no existe un concepto único que garantice una vía para evaluar la calidad de un proceso; sin embargo, todos los entendidos en los estudios de evaluación de calidad coinciden en señalar que la satisfacción del usuario es el medio capaz de valorar la calidad (Castañeda Deroncelé y otros, 2017).

La satisfacción del usuario, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al usuario se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado (Wellington, 1997) sostiene que el servicio al usuario *“Son aquellos elementos que se debe entregar de acuerdo a las necesidades del cliente”*. El usuario es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, *“el usuario es el rey”* (Kotler, 1989). Los cambios que se están produciendo a nivel mundial desde hace algún tiempo, tales como la globalización de la economía, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las empresas y la búsqueda de la excelencia organizativa, En el futuro, estas tendencias se acentuarán y configurarán nuevos

focos de atención en base a la calidad, siendo la calidad (Deming, 1990; Crosby, 1979; Juran, 1996; Duque, 2005, Zeithaml, 2002) un conjunto de especificaciones que satisface plenamente al usuario con relación a sus necesidades, esto conlleva a pensar que todo servicio debe conseguir la satisfacción del usuario, a lo que Kotler (1989) indica *“La satisfacción del usuario es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”* y Berry (1989) manifiesta que la expectativa es *“Lo que el cliente espera del servicio”* citados en (Salazar Yépez & Cabrera Vallejo, 2016).

## **2.7.- Normativa legal en Ecuador sobre la calidad del servicio de salud**

Existen leyes y normativas que velan por la calidad de los servicios de salud en el Ecuador entre las que se menciona en la constitución de la República del Ecuador y la Ley orgánica de la salud,

**Art. 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 (Constitución de la República del Ecuador, 2012).

**Art. 361.-** El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector (Constitución de la República del Ecuador, 2012).

La constitución abarca varios aspectos e índoles por lo que existe la necesidad de leyes específicas para lo cual en el área de salud en el Ecuador existe la Ley orgánica de Salud.

**Art. 8.-** Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud: d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario y el Art. 196.- La autoridad sanitaria nacional analizará los distintos aspectos relacionados con la formación de recursos humanos en salud, teniendo en cuenta las necesidades nacionales y locales, con la finalidad de promover entre las instituciones formadoras de recursos humanos en salud, reformas en los planes y programas de formación y capacitación. (Ley Orgánica de Salud del Ecuador, 2015).

## **2.8.- Metodología para establecer la satisfacción del usuario**

Actualmente las instituciones ya no compiten únicamente con precios sino con la calidad en sus servicios, de hecho, la calidad en el servicio es el factor diferenciador que, en algunos casos, es el determinante en la elección de los clientes o usuarios, la excelente atención al cliente (personalizada), la alta capacidad de respuesta, los procesos de trámites sencillos, por citar algunos ejemplos de estos factores diferenciadores. Sobre la percepción o idea que tienen sobre la calidad de servicio es importante tener presente que la capacidad de satisfacción que el cliente o usuario tenga hacia un servicio es totalmente subjetiva y las instituciones deben indagar en las expectativas del usuario es decir lo que se espera que sea el servicio para que sea de su agrado, para la aplicación de estrategias en función de los resultados para su beneficio o cumplimiento de objetivos (Demarquet & Chedraui, 2021).

Como metodologías para establecer la satisfacción del usuario se tiene varias y de diferentes autores las cuales se las sintetiza en la siguiente tabla, la cual se detalla a continuación:

**Tabla 1***Modelos de calidad de servicios*

<b>Modelo</b>	<b>Autor</b>	<b>Aporte</b>
Malcom Balbrige	Malcom Balbrige	<p><b>Enfoque del modelo:</b> Hace referencia a que las organizaciones demuestren una gestión de la calidad efectiva, mediante la formación y la implicación de los empleados, en la mejora de la empresa.</p> <p><b>Valores:</b> Calidad dirigida al cliente - Liderazgo - Mejora Continua y Aprendizaje - Valorización del personal - Respuesta Rápida - Planificación de Calidad y Prevención - Amplia Visión de futuro - Gestión basada en hechos - Desarrollo de alianzas - Responsabilidad pública y social - Orientación a resultados.</p>
SERVQUAL (Service Quality)	Parasumaran, Zetermal, Berry.	<p><b>Calidad de servicio desde la óptica de la percepción del cliente:</b> Define la calidad, la diferencia entre las expectativas previas al consumo y la percepción del servicio prestado. A mayor diferencia, mayor calidad.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, accesibilidad, conocimiento y comprensión del cliente.</p> <p><b>Valoración del desempeño para la medida de calidad de servicio:</b> Se asemeja a SERVQUAL, pero no toma en consideración las expectativas. <b>Ventajas:</b></p>
SERVPERF (Service Performance)	Cronin, Taylor	<p>al existir menos ámbitos que medir, son menos preguntas que deben responder los encuestados y se aseguren que puedan ser respondidas con mayor precisión. Dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.</p>

*Nota.* Adaptado de Rubio & De Lucas (2018)

## **2.9.- EI SERVQUAL**

Según Sánchez García & Sánchez Romero (2016) El modelo de mayor aplicación actualmente en las organizaciones americanas es la metodología SERVQUAL, la cual fue desarrollada por sus autores Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años de 1985 y 1988; este modelo fue desarrollado a partir de datos de entrevistas a diversos sectores en los Estados Unidos como: tarjetas de crédito, bancario, seguridad, reparación de productos y mantenimiento. A partir de las entrevistas se generó información diversa sobre la percepción de la calidad en el servicio en función del cumplimiento de las expectativas y se estableció que hay factores que alteran a las expectativas tales como la comunicación de boca en boca. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) tomaron como base el concepto de calidad en el servicio percibido, para así desarrollar un modelo que midiera la calidad de éste. En dicho modelo se evaluó de manera independiente las expectativas y percepciones del cliente obtenidas de las investigaciones previas en los diversos sectores. Al analizar los comentarios se establecieron dimensiones a continuación se describen cada una de ellas:

- **Fiabilidad.** Capacidad para realizar el servicio de forma segura y cuidadosa. Capacidad de respuesta. Disposición de la organización para ayudar a los clientes de forma rápida y correcta.
- **Sensibilidad.** Amabilidad y atención del personal que está en contacto directo con el cliente.
- **Seguridad.** Contar con las habilidades necesarias y conocimiento para el desarrollo del servicio.
- **Empatía.** Disposición para conocer las necesidades del cliente.
- **Elementos tangibles.** Aspecto físico de las instalaciones, maquinaria, herramientas y personal.

### **2.9.1.- Fiabilidad**

La Fiabilidad, es la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa (Villalba Sánchez, 2013). La fiabilidad en el servicio establece el nivel en el servicio cumple con su función de forma satisfactoria en un tiempo prudencial y óptimo establecido. La fiabilidad se incentiva desde una triple transparencia: Transparencia en las actividades del representante público, transparencia en la gestión de la comunicación institucional, transparencia en la organización de la información (Barredo Ibáñez, 2013).

El factor de la fiabilidad va ligado de la confianza que tiene el usuario con la institución, la cual se puede ser buena o mala según el nivel de transparencia que tiene en la gestión de la institución, de su información y de su comunicación.

### **2.9.2.- Sensibilidad**

Uno de los modelos más extendidos para explicar la cortesía es el que proponen Brown y Levinson (1987), el cual se basa en una revisión de las ideas del sociólogo canadiense Erving Goffman. La cortesía para estos autores tiene como función evitar los potenciales conflictos que se generan en la interacción social. En los comportamientos corteses, el hablante cuida evitar conflictos para no herir la imagen social de su interlocutor, el cual se convierte en beneficiario de la cortesía (Bravo & Hernández, 2009), citados en (Suid Gatica y otros, 2017).

La cortesía va de la mano con el factor antes mencionado, el cual tiene un gran impacto en la percepción de los usuarios, ya que si el servicio es cortés crea un ambiente ameno, amigable generando bienestar al usuario evitando de esta manera incurrir en conflictos o de existir los mismos se los solucionará de manera amigable, de no ser así, se crea malestar en el usuario generando molestias en el mismo, con el riesgo de menospreciar el servicio.

### **2.9.3.- Seguridad**

El conocimiento hace posible la prestación del servicio con seguridad por parte del recurso humano, la seguridad es la pieza fundamental que toda organización y más aún hospitalaria suponen el activo fundamental, pero el nivel de profesionalidad confiere algunas singularidades o diferencias con respecto a la competencia (Prieto & Hernández, 2015).

Al ser una institución de prestación de servicios, el talento humano es un factor predominante en esta, ya que el mismo toma protagonismo durante todo el proceso de atención al usuario mayoritariamente, es por eso que se debe contar con un adecuado programa de selección de personal que garantice los conocimientos, actitudes y aptitudes necesarias para realizar sus funciones de forma adecuada.

#### **2.9.4.- Empatía**

Todos deben saber vender su producto o servicio. Un paso muy importante en el proceso de ventas es ponerse en el lugar del que va a comprar. Comprender al cliente, lo que quiere y espera. Como clientes esperamos la satisfacción de nuestras necesidades y como negociante, debemos estar preparado para cubrir las expectativas. No es fácil ser un buen vendedor. Quien hace del proceso de ventas una experiencia placentera para el cliente es considerado un excelente vendedor y es clave para un negocio contar con un buen equipo de vendedores, porque en muchos casos el cliente prefiere por el buen trato recibido. Aplicar estrategias para comprender al cliente en el proceso de ventas (prospección, venta y postventa), permite obtener información valiosa, no solo para guiarlo en su compra, sino también para darle sugerencias y comentarios que pueden ayudar a mejorar el servicio y el producto (Polo Moya, 2021).

La comprensión del cliente, para lo cual se debe establecer parámetros o criterios para saber en qué nivel la institución lleva un seguimiento del usuario, sus sugerencias, si se indaga acerca de su conformidad del servicio prestado, si se recepta y se atiende sus quejas, es decir crear un ambiente en el cual las opiniones de los usuarios son tomadas en cuenta para mejorar el servicio.

Es importante la comunicación ya que es el grado con que el personal se comunica con sus clientes, compañeros, público, a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento. No sólo se debe dar un buen servicio, sino comunicarlo. Las ventajas de un buen servicio deben ser comunicadas para que puedan ser valoradas por el cliente. La comunicación es un proceso muy importante. La mala comunicación ha sido causa de divorcios, peleas entre familiares, amigos y hasta la misma guerra. Generalmente escuchamos con ganas de hablar, debemos, evitar la tentación de hablar de nuestra propia historia, perder un poco nuestra propia importancia dejar de defender nuestro punto de vista. Colocarnos de manera sincera en el lugar del otro. Esto se logra con entrenamiento, ya que el egoísmo humano este arraigado en la naturaleza humana. Los seres humanos tenemos la tendencia de escuchar con ganas y hablar de nosotros mismos, de nuestra historia según nuestros paradigmas. También es necesario escuchar todos los puntos de vista sin apegarse a ninguno. Es así como se entiende bien lo que nos quieren decir los demás, así mantendremos nuestra mente libre y podremos ver oportunidades, y nuevos caminos para el entendimiento. No existe motivación si no hay necesidad, debemos entender en un 100 % la necesidad de nuestro interlocutor. Luego de comprender debemos tratar de ser comprendidos; para ello hay que seguir la ruta mental del oyente, toda persona sigue un patrón para entender o querer escuchar una idea (Lira Mejía, 2009).

#### **2.9.5.- Elementos tangibles**

El usuario asocia los elementos tangibles los relacionados con el ambiente físico cuando evalúa la calidad de servicio, lo estético; y lo definen como el grado en que los servicios son agradables para el cliente, incluyendo tanto la apariencia como el ambiente del entorno de servicio, el aspecto y la presentación de las instalaciones, bienes y personal. El factor tangible del servicio contempla los equipos, la señalización, la apariencia de los empleados y el ambiente físico hecho por el hombre que rodea el servicio. La variable tangible está propuesta en el modelo SERVQUAL definida como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y

elementos de comunicación. En síntesis, se define como los elementos visibles que tiene la institución relacionados con las condiciones físicas, apariencia y cantidad de los recursos (instalaciones, equipos, personal y dispositivos de comunicación y operación) necesarios para proporcionar un buen servicio (Berdugo Correa y otros, 2016).

Al analizar los elementos tangibles que influyen en la calidad del servicio, estos son los factores que se los puede percibir con los sentidos, es decir los recursos físicos o materiales de la institución siendo estas las edificaciones que se utiliza para la prestación del servicio, consultorios, salas de espera, quirófanos, equipos, materiales de oficina, indumentaria, entre otros; los cuales generan satisfacción o malestar en el usuario según como se mantenga la percepción de limpieza, de ser acogedor entre otros factores que influyen para que este sea un factor positivo.

## Capítulo Dos

### Marco Metodológico

#### 3.1.- Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa y descriptiva transversal de campo.

#### 3.2.- Unidad y objeto de investigación

La unidad de investigación será el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga. ubicado en la Provincia de Cotopaxi, durante el periodo junio a septiembre del 2023.

#### 3.3.- Tipo de información

##### Fuentes Primarias

La información será la obtenida mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios de la institución.

#### 3.4.- Población y muestra de estudio

El universo corresponde a los pacientes atendidos servicio de ortopedia y traumatología del hospital general IESS Latacunga durante el período julio - agosto 2023 sin embargo, considerando la población atendida durante el año 2022 se extrapoló que en el período de los meses descritos existió 626 usuarios por lo que se calculó la muestra según la fórmula de población finita tal como lo indica Aguilar (2005):

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde, p=proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia  
 q= proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p). La suma de la p y la q siempre debe dar 1. Por ejemplo, si p=0.8 q=0.2 N=tamaño de la población  
 Z=valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza. d=nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio. De esta fórmula se obtuvo una muestra de 238 usuarios.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra.	238
N: Tamaño de la población.	626
Z: Factor de confiabilidad. Es 1,96 cuando es un 95% de confianza y es 2,57 cuando se establece un 99% de confianza (valor de distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogida).	1,96
P = 0,5	0,5
Q = 1-P = 0,5	0,5
e: Es el margen de error permisible. Establecido por el investigador.	0,05

### 3.5.- Técnicas de recolección de datos e información

La forma de la recolección de información será mediante encuesta, la cual se aplicará a usuarios del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, tal como se detalla en la muestra, la estructura de la encuesta es de tipo cerrada para poder

establecer criterios generales lo que ayudará a su análisis e interpretación de la información obtenida.

**Criterios de inclusión:** Usuarios que acudan al Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS de Latacunga

**Criterios de exclusión:** Usuarios con dificultades de comunicación o usuarios que están con medicamentos que no les permite estar conscientes.

### 3.6.- Operacionalización

**Tabla 2**

*Operacionalización*

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala	Tipo
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios fiables y objetivos</li> <li>• Rapidez en el servicio</li> <li>• Personal calificado en cada una de sus áreas de servicio.</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Instalaciones físicas, instrumentos y equipamiento</li> </ul>	Del 1 al 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo	Cuantitativa

---

ante la demanda de  
las Instituciones  
Prestadoras de  
Servicios de Salud

---

### 3.7.- Recolección de la información

La recolección de datos se realizó por medio de la encuesta SERVQUAL validada en estudio de Matsumoto (2014), de 22 preguntas, (Apéndice A). Considerando las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada pregunta calificable por el usuario del 1 al 5 (de menor calificación a mayor calificación).

Se procesó la información mediante el programa estadístico SPSS 26 construyendo tablas de frecuencia correspondientes a los objetivos de la investigación. Para la ejecución de la investigación se cumplieron las siguientes fases:

- Se presentó la propuesta del proyecto de investigación para su aprobación al Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos del Hospital General San Francisco.
- Se solicitó permiso de la institución IESS Latacunga para la aplicación de encuestas.
- Se realizó la prueba piloto en la que se obtuvo el coeficiente alfa de Cronbach con un valor de 0,966 equivalente en la valoración de la fiabilidad a excelente.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,966	,968	21

- Se aplicó la encuesta a los usuarios mediante una entrevista al finalizar su atención en el servicio de consulta externa, quienes respondieron las 22 preguntas de percepción calificándolas del 1 al 5 y que fueron contestadas bajo los parámetros de insatisfecho,

poco satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. La entrevista duró en promedio 10 minutos.

- Una vez obtenida la información, se tabuló los resultados y se elaboró una base de datos que se procesó en el programa estadístico SPSS, para su presentación en tablas.

### **Aspectos éticos**

- Los pacientes recibieron una explicación clara de los objetivos del estudio y para su participación se les solicitó su aceptación mediante la firma del consentimiento informado (Anexo 2)
- Los resultados fueron manejados únicamente por el investigador principal respetando la confidencialidad de datos.
- La investigación tiene la aprobación del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos del Hospital General San Francisco. (Anexo 3)

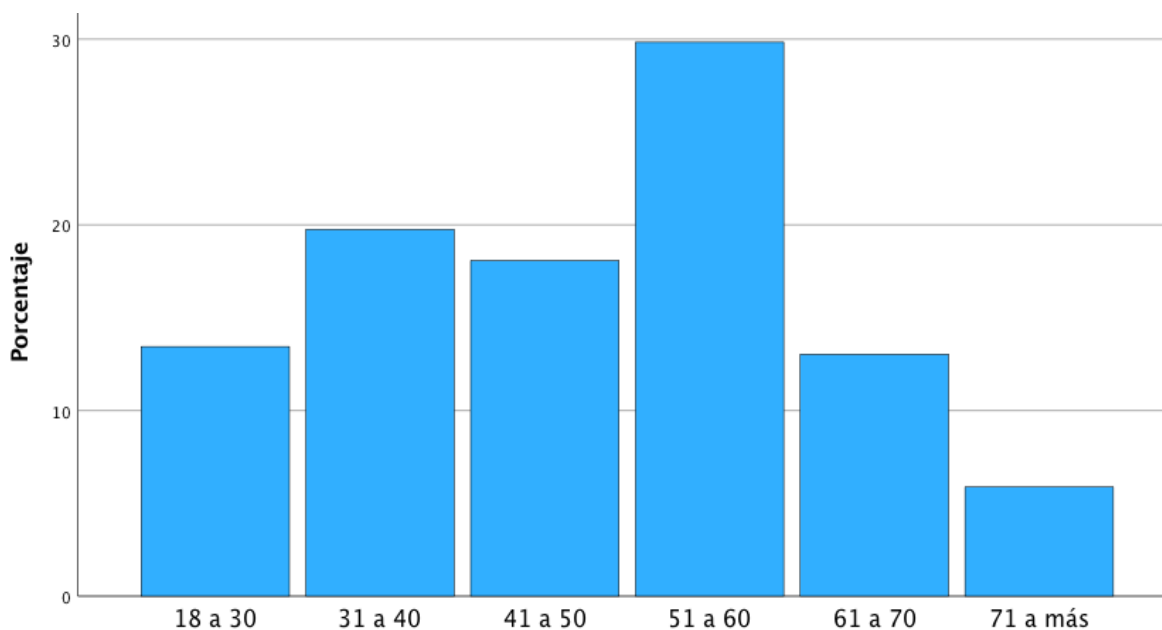
## Capítulo Tres

### Resultados

De la investigación realizada mediante una encuesta estructurada en base a la metodología SERVQUAL, la cual se indagó a los usuarios del servicio las que se procesaron y se los presentó en tablas y gráficos con la ayuda del programa SPSS la que se detallan a continuación:

**Figura 1**

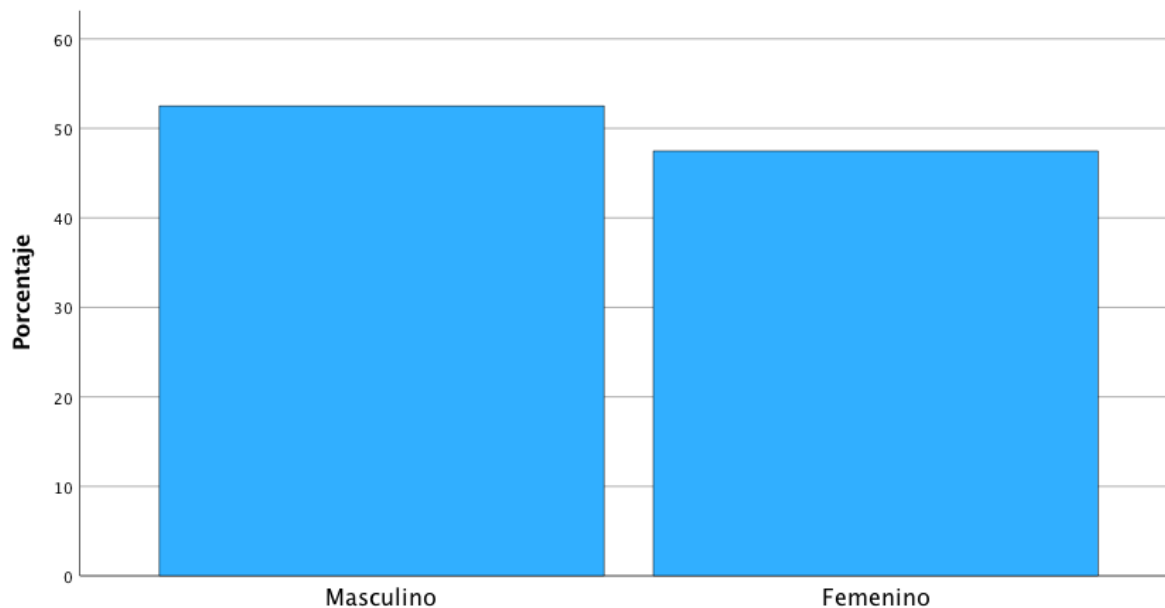
*Edad de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023*



*Nota.* El grupo etario analizado muestra una variedad, siendo la mayor concentración entre el grupo de edad de 51 a 60 años con un 29,50%, seguido de 31 a 40 años con un 19,50% y de 41 a 50 años del 17,80%, encontrándose los mayores porcentajes, pero se registran valores inferiores al 13,5% en el resto de los grupos de edad.

**Figura 2**

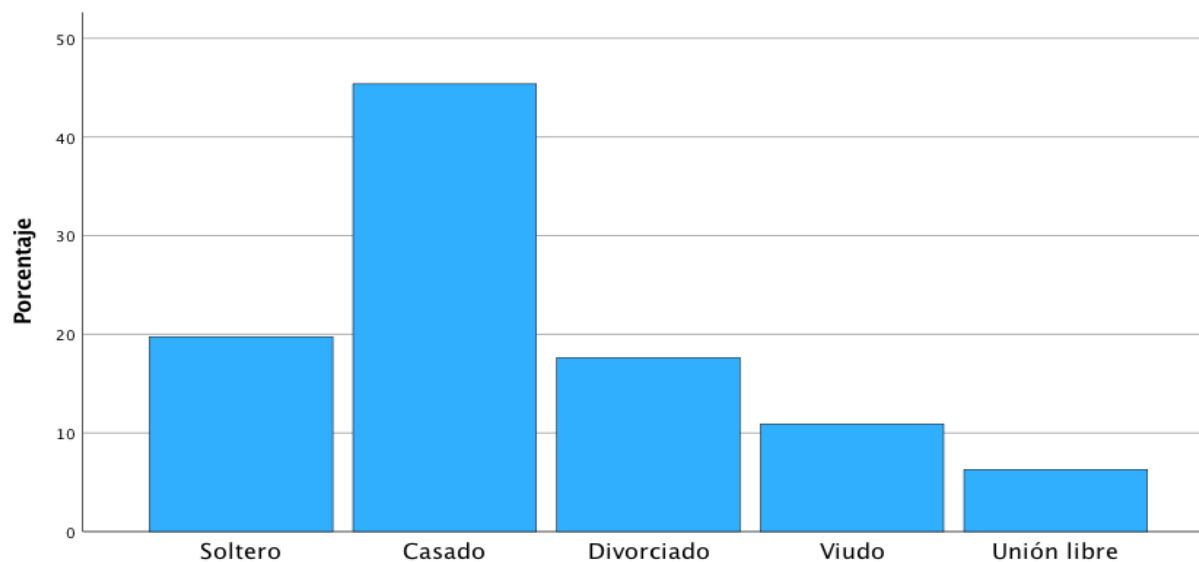
*Sexo de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023*



*Nota.* De los datos demográficos analizados se estableció que la mayoría de los usuarios del servicio son de género masculino, la diferencia no es significativa lo que indica que existe una muestra apropiada tanto de hombres como de mujeres para los fines pertinentes de la investigación.

**Figura 3**

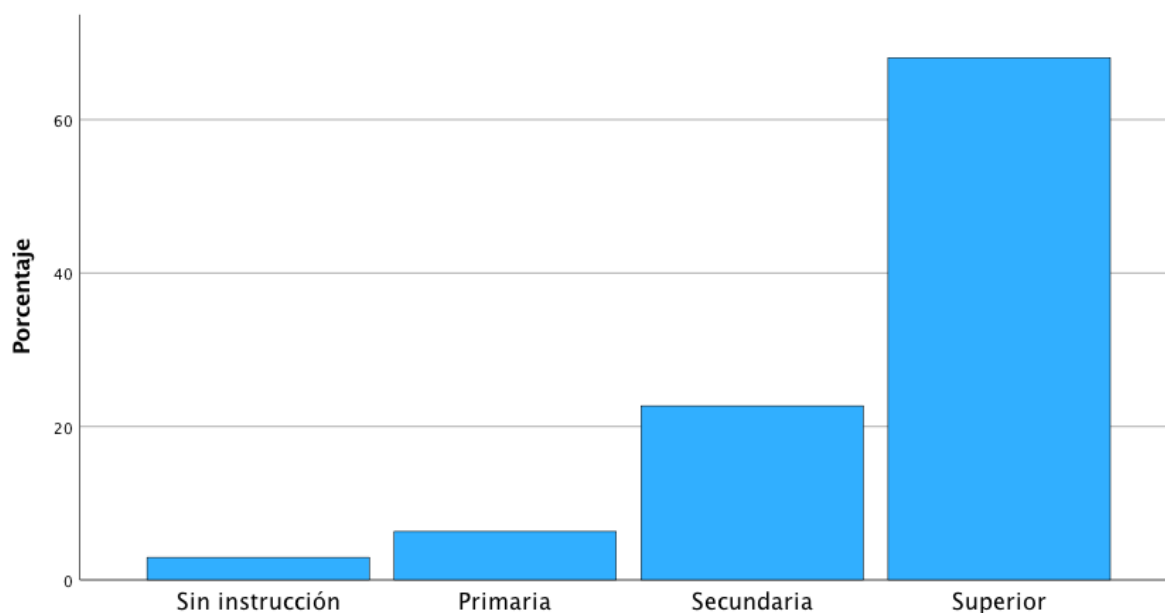
*Estado Civil de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023*



*Nota.* Se observa en lo referente al estado civil que hay una variabilidad en los datos analizados, siendo el grupo de casado el que muestra mayor densidad con un 44,8%.

**Figura 4**

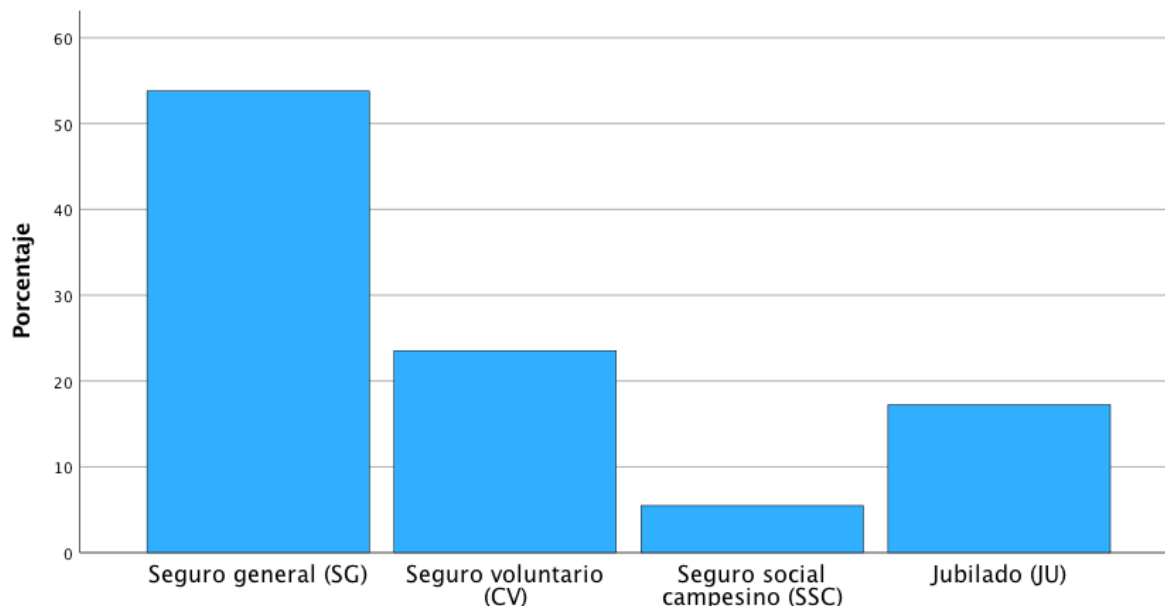
*Nivel educativo de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023*



*Nota.* En lo referentes a la instrucción académica se observó que la mayoría de los usuarios indagados tienen una educación superior con un 67,2% seguida de formación secundaria con un 22,4%, lo que denota que la mayoría de los usuarios que acuden a la institución en su mayoría son personas con estudios académicos, lo que facilita la aplicación del instrumento de investigación.

**Figura 5**

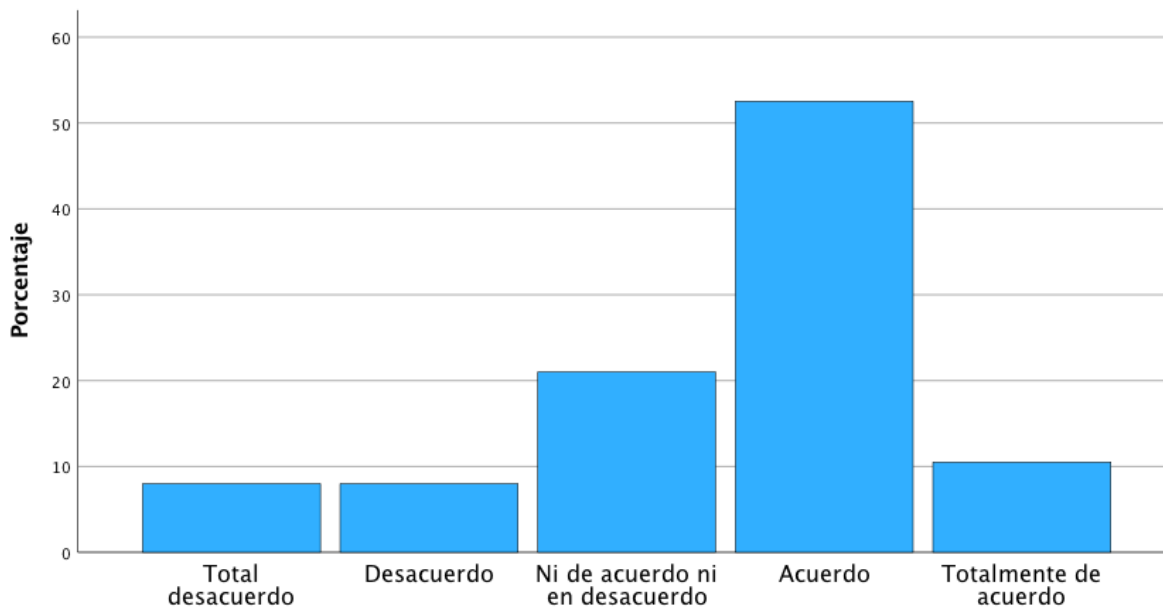
*Afiliación de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023*



*Nota.* El tipo de afiliación de los usuarios preguntados corresponden en su mayoría al seguro general con un 53,1%, seguro voluntario con un 23,2%, jubilados en un 17% y finalmente con porcentajes menores al 6% el seguro social campesino. Una de las razones de que exista esta mayoría es porque según Salcedo et al. (2019) el seguro general obligatorio, cuyos sujetos de protección en calidad de afiliados son todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular: El trabajador en relación de dependencia, el trabajador autónomo, el profesional en libre ejercicio, el administrador o patrono de un negocio, el dueño de una empresa unipersonal, el trabajador independiente, y los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio por virtud de leyes y decretos especiales.

**Figura 6**

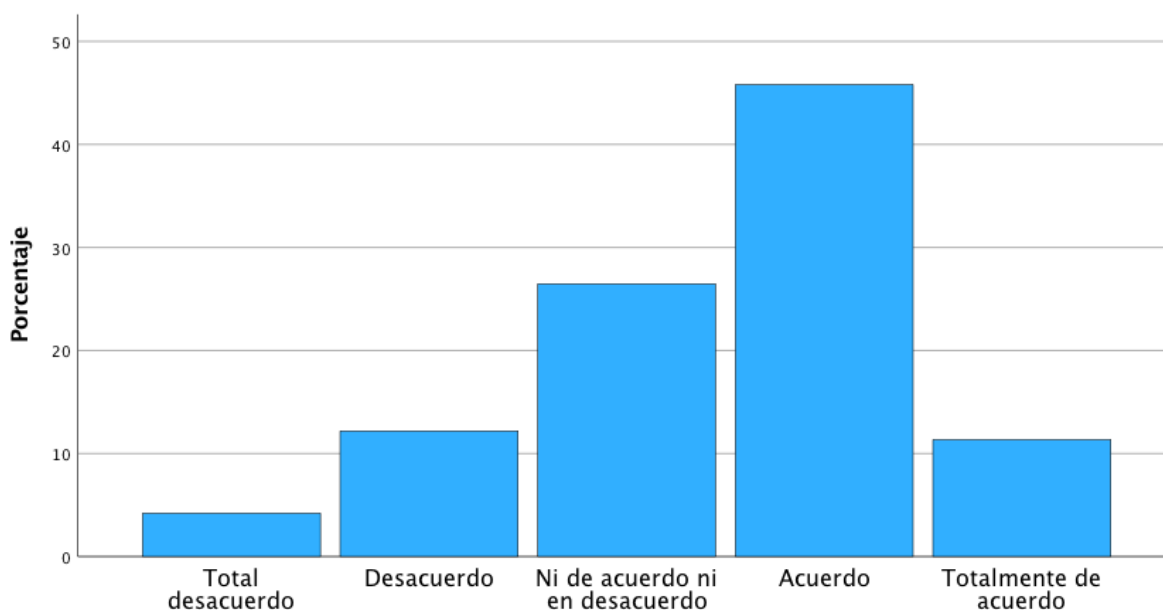
*Percepción sobre el tiempo de espera adecuado los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Fiabilidad)*



*Nota.* Al indagar sobre el tiempo de espera para la atención en el servicio, la mayoría de las personas investigadas afirman que están de acuerdo con un 51,9%, lo que van acorde a las políticas de la institución las cuales buscan reducir dichos tiempos tal como lo informa el sitio oficial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2023) que indica que uno de los objetivos de la actual administración, es bajar paulatinamente los tiempos en la asignación de las citas médicas; es así como actualmente, una cita para el médico general la obtiene en un lapso de 6 a 10 días, lo que antes demoraba 90 días o más.

**Figura 7**

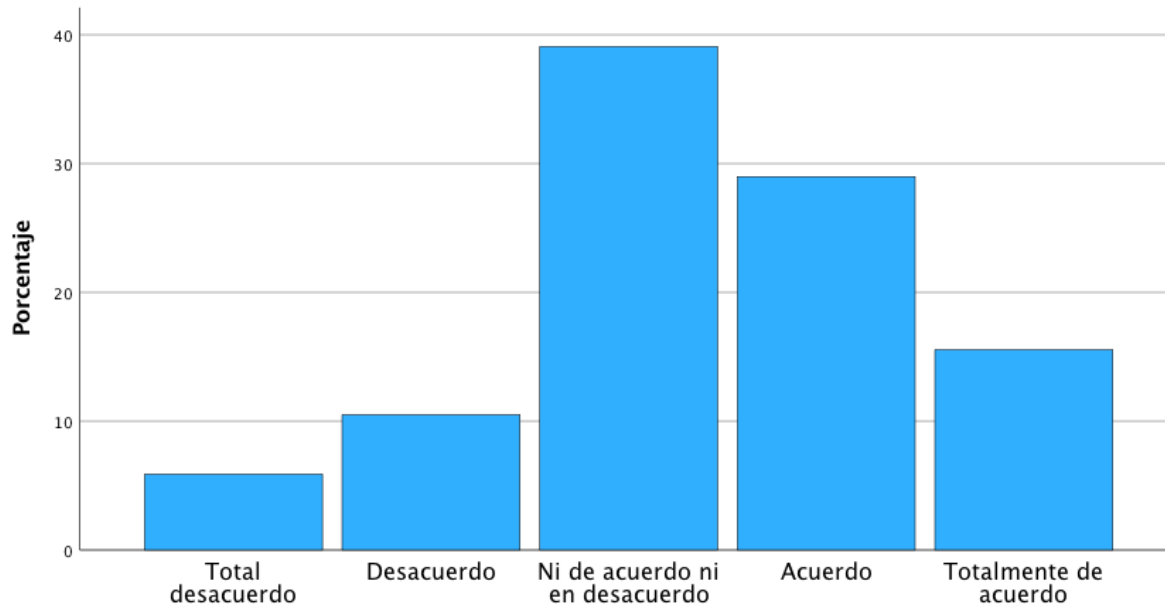
*Percepcion sobre el cumplimiento del tiempo asignado /agendado sobre las citas de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Fiabilidad)*



*Nota.* Esta pregunta va ligada con la anterior ya que si se cree que el tiempo de espera es el adecuado es importante saber si se cumple con los tiempos establecidos, a lo que la mayoría de los usuarios indagados respondieron que están de acuerdo con aquella afirmación con un porcentaje del 45,20% y totalmente de acuerdo con un 11,20% lo que sumando las dos dan una mayoría lo que implica datos favorables pero que se pueden mejorar en beneficio de la institución.

**Figura 8**

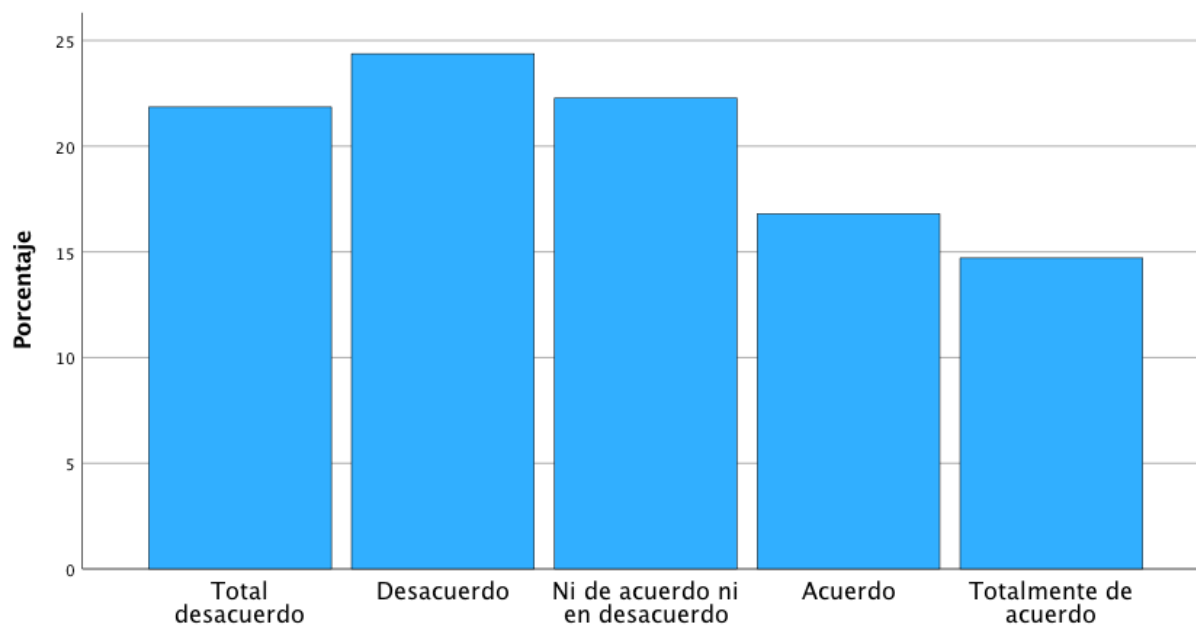
*Percepción sobre imagen de servicio satisfactoria en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Fiabilidad)*



*Nota.* Al analizar el tercer aspecto de la fiabilidad se tiene la imagen de satisfacción del usuario, los usuarios respondieron mayoritariamente con un porcentaje del 38,6% que indicaron en ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 28,6% que indicaron que están acuerdo y totalmente de acuerdo con un 15,4% el resto de las opciones muestran porcentajes inferiores al 15%.

**Figura 9**

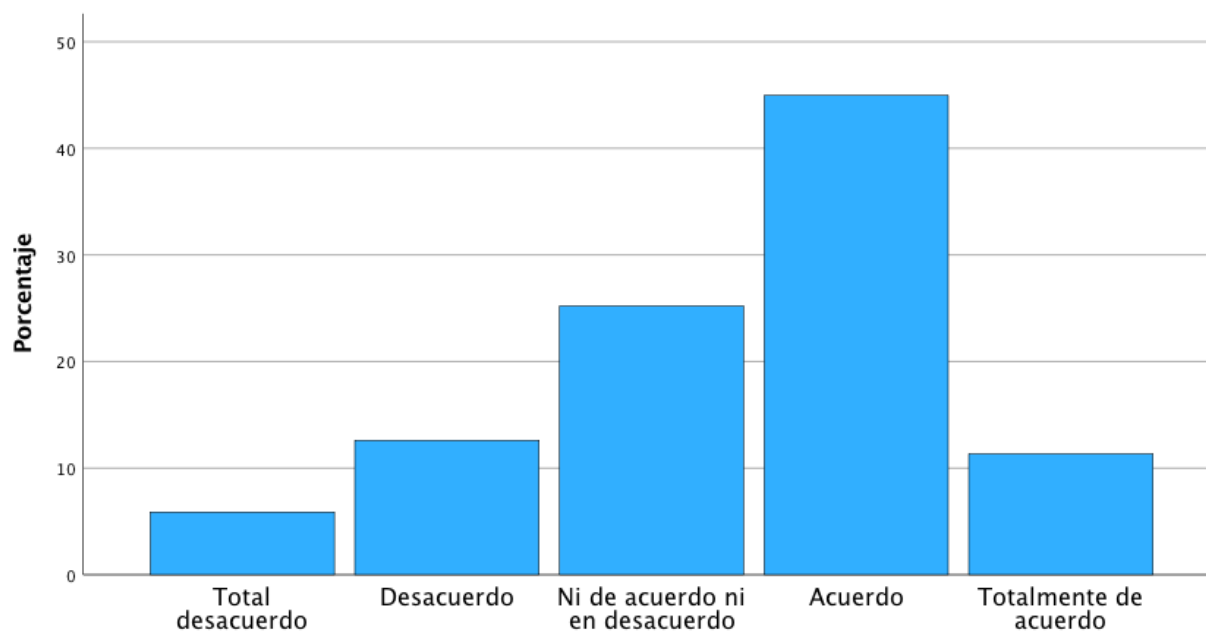
*Percepción sobre promesas de servicios se cumplen en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Fiabilidad)*



*Nota.* Como cuarto elemento de la fiabilidad se indagó sobre si se cumplen las promesas de servicio, donde la mayoría manifestó estar en desacuerdo con un 24,1%, y en total desacuerdo con un 21,6%, estos valores son negativos para la institución.

**Figura 10**

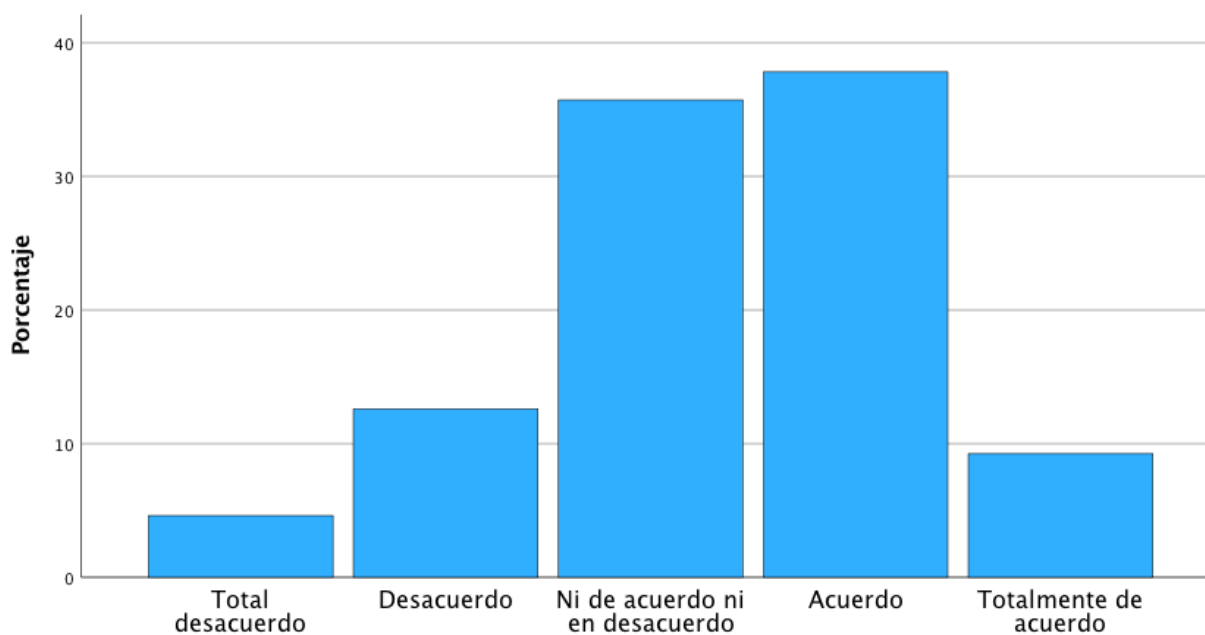
*Percepción sobre entidad mantiene informado sobre los servicios que ofrece en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Sensibilidad)*



*Nota.* Para los componentes de sensibilidad se indagó sobre si se cuenta con la información adecuada del servicio, existe un porcentaje mayoritario que manifestó que está de acuerdo con la afirmación antes mencionada con un porcentaje del 44,4%, seguido de un 24,9% que indicó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 11**

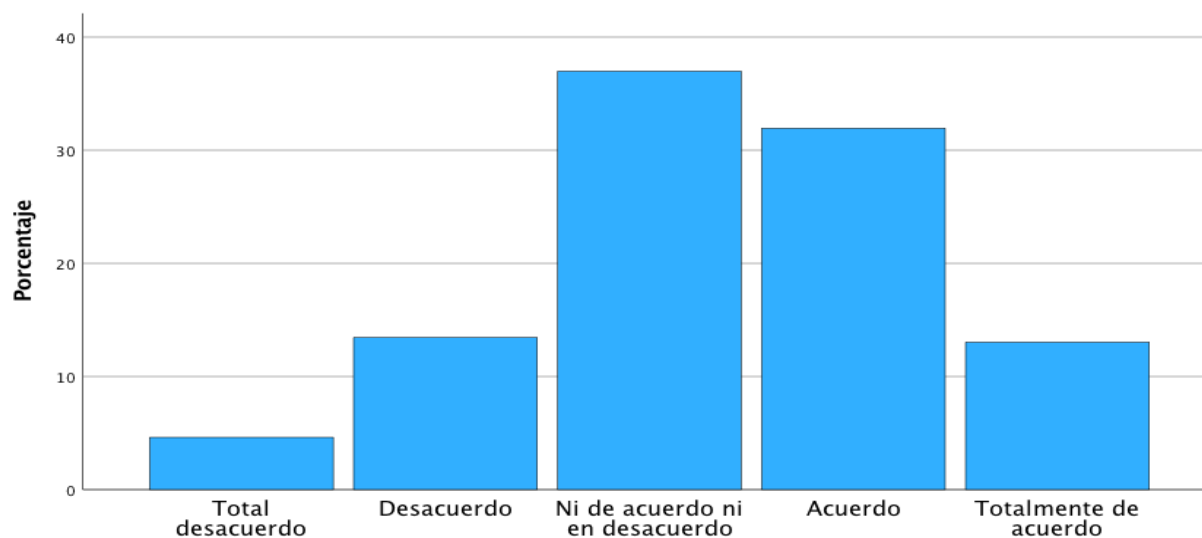
*Percepción sobre si el servicio indica de forma clara a los usuarios los requisitos para solicitar sus servicios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Sensibilidad)*



*Nota.* El contar con la indicación clara de requisitos es el factor siguiente de la sensibilidad, lo cual está de acuerdo un 37,3% que manifiesta que los requisitos son claros seguido de ni de acuerdo ni desacuerdo con un 35,3%, el resto de las opciones cuentan con valores inferiores al 13%.

**Figura 12**

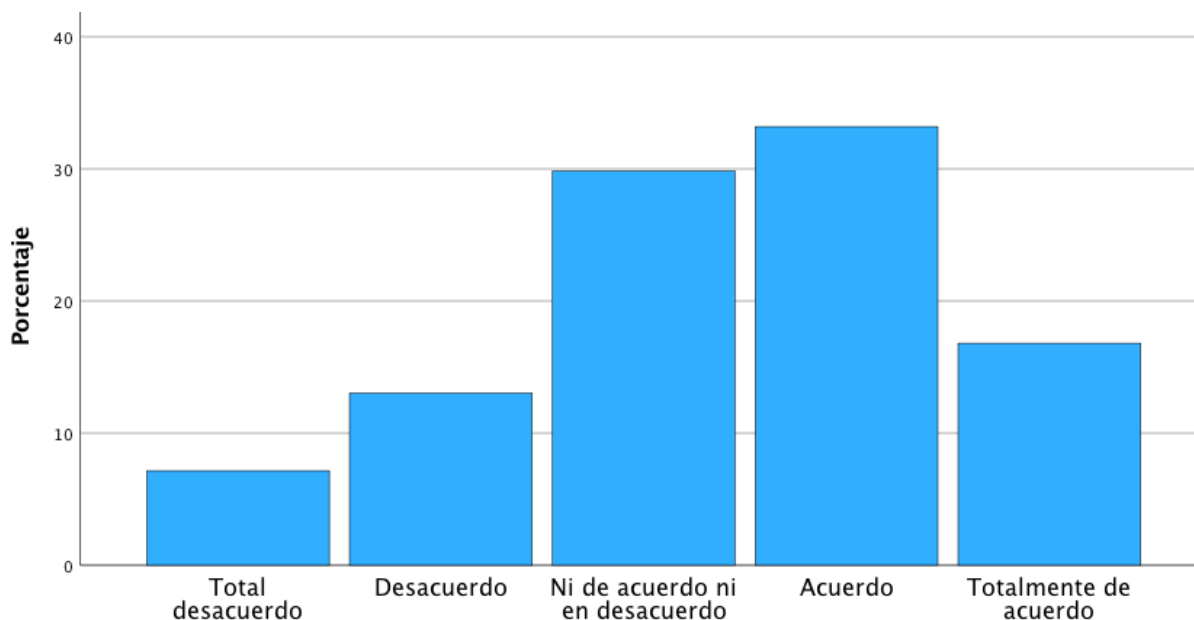
*Percepción sobre si se cuenta con el personal y medios adecuados para solucionar inquietudes de usuarios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Sensibilidad)*



*Nota.* Al preguntar sobre si la institución cuenta con el personal y medios adecuados para la solución de inquietudes respondieron mayoritariamente ni de acuerdo ni en desacuerdo con un valor de 36,5% seguido de acuerdo con un 31,5%, los otros valores son inferiores al 14%.

**Figura 13**

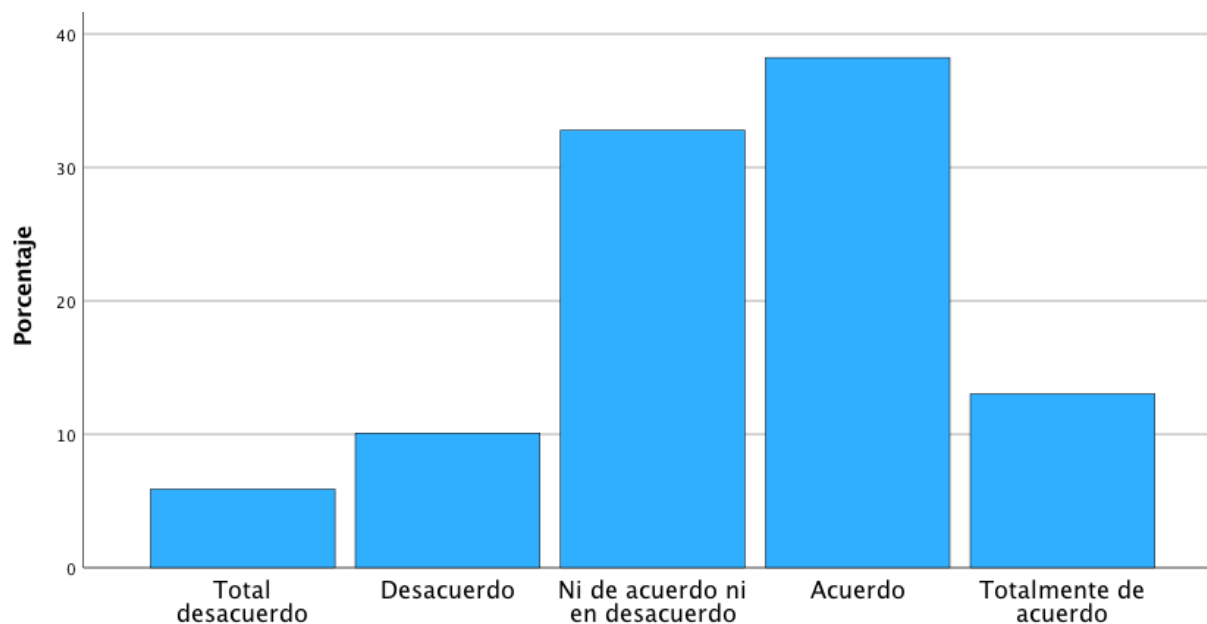
*Percepción sobre si servidores de la entidad nunca están demasiado ocupados para solventar y ayudar al usuario en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Sensibilidad)*



*Nota.* Al indagar si los servidores están predispuestos a ayudar siempre, en la que la mayoría de personas investigadas respondió con un 32,8% que están de acuerdo con lo antes mencionado, seguido del 29,5% manifestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y totalmente de acuerdo con un 16,6%, el resto de opciones registraron valores inferiores al 13%; en base a estos resultados se ve que el personal de la institución en la mayoría de los casos está predispuesto a solucionar inquietudes o ayudar a los usuarios siendo esto un factor favorable para la institución.

**Figura 14**

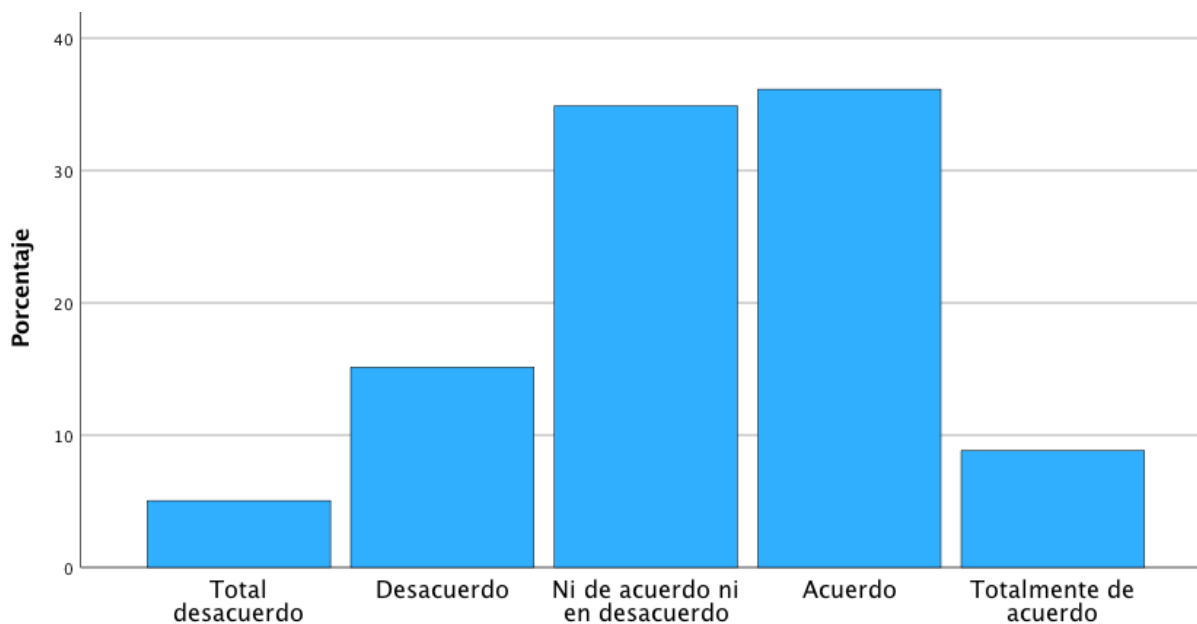
*Percepción sobre si los servidores de la entidad infunden confianza en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Seguridad)*



*Nota.* En el componente de la seguridad, donde su primer componente se preguntó si los servidores infunden confianza, a lo cual una mayoría manifestó que están de acuerdo con un 37,8% y totalmente de acuerdo con un 12,9% siendo estas respuestas favorables para la institución, y que aglomeran más de la mitad de los usuarios que respondieron.

**Figura 15**

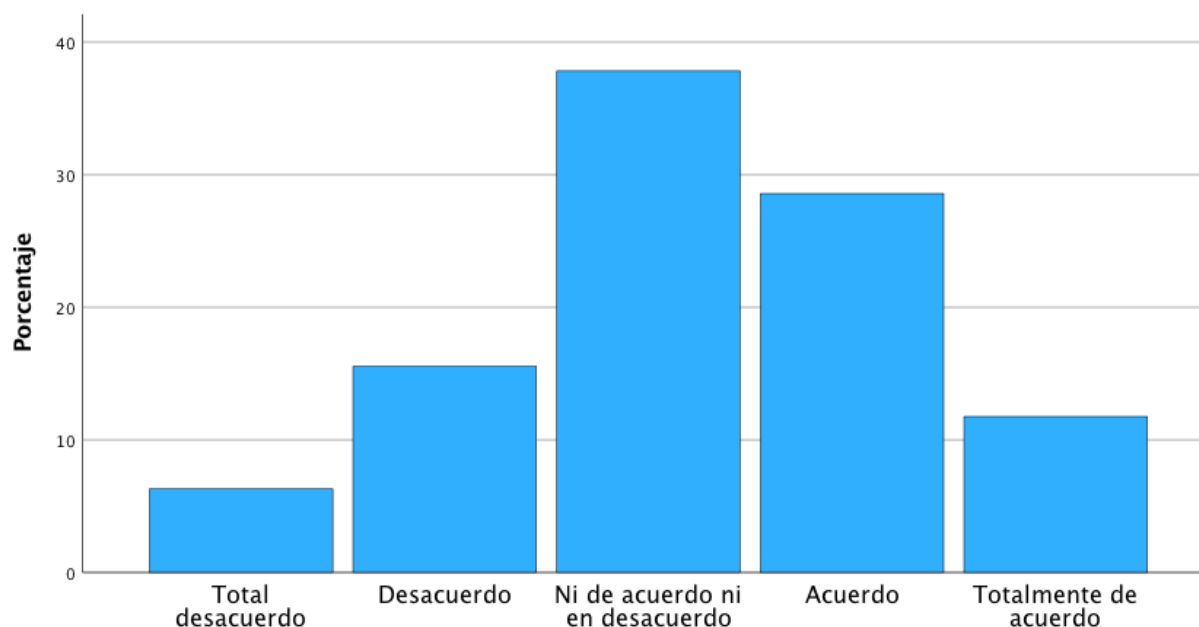
*Percepción sobre si el usuarios se siente seguro de usar los servicios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Seguridad)*



*Nota.* Al preguntar sobre si el usuario siente seguridad, los datos son favorables para la institución ya que se registraron de acuerdo con un 35,7%, totalmente de acuerdo con un 8,7% y con un valor de indecisión del 34,4% indicando que ni de acuerdo ni en desacuerdo, se registró un comportamiento similar a la pregunta anterior, pero sin dejar de ser valores aceptables para la institución.

**Figura 16**

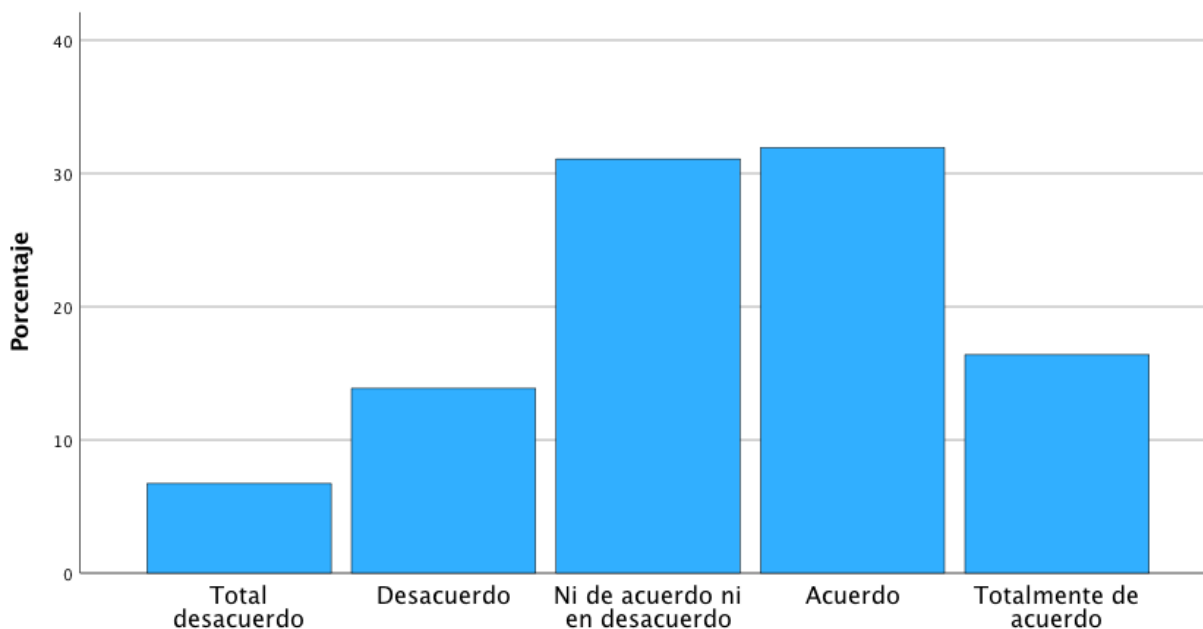
*Percepción sobre si los servidores de la entidad satisfacen necesidades a los usuarios con temas relacionados al servicio en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Seguridad)*



*Nota.* Al indagar si los servidores satisfacen las necesidades de los usuarios existe una variedad de respuestas siendo la mayor la de ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 37,3% ubicándose en una zona de indecisión, al aislar esta respuesta y al contrastar entre las respuestas favorables de la institución con las negativas para la misma, se visualiza que las que son favorables son mayores que las desfavorables con un porcentaje de 28,2% y totalmente de acuerdo con un 11,6%.

**Figura 17**

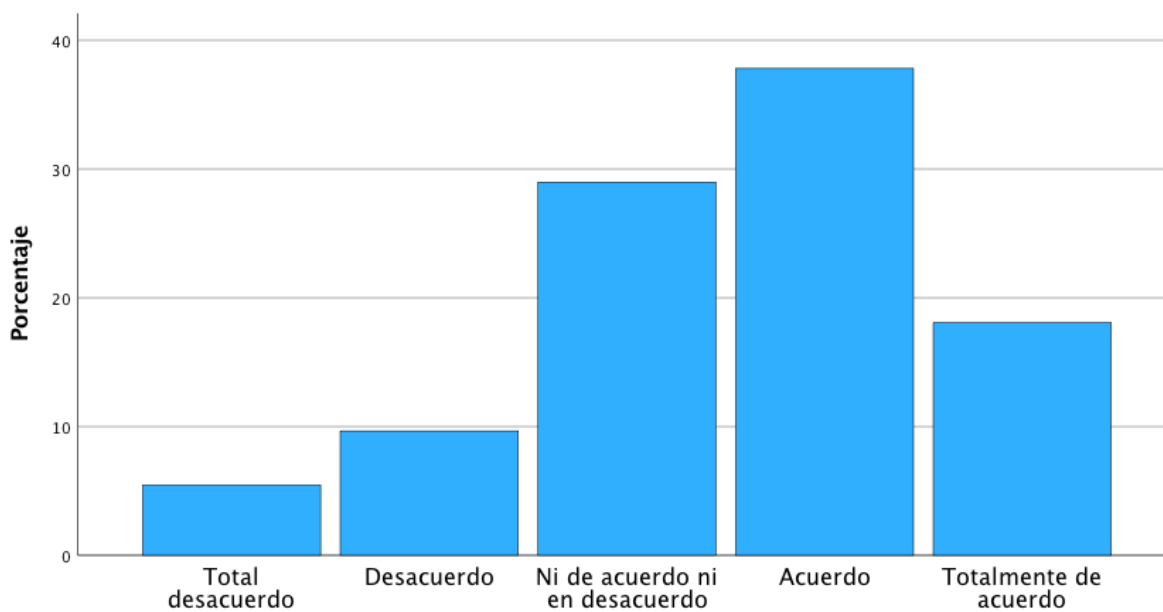
*Percepción sobre si los servidores son corteses con los usuarios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Seguridad)*



*Nota.* El componente final del elemento de seguridad se trató de si los servidores son corteses con los usuarios, se observó que están de acuerdo con la afirmación en un 31,5% y totalmente de acuerdo con un 16,2% opciones de respuesta muy favorables para la institución, superando a las respuestas negativas; existiendo un porcentaje representativo de indecisión con un 30,7% que indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 18**

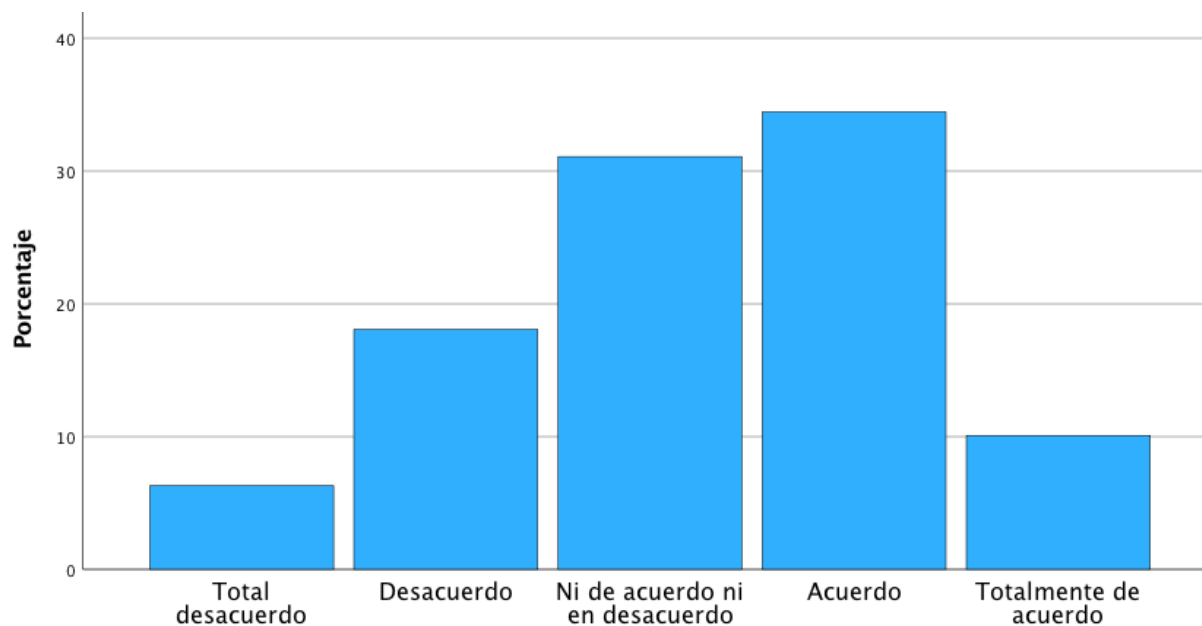
*Percepcion sobre si la atencion recibida fue individualizada en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Empatía)*



*Nota.* Al iniciar el análisis del elemento empatía y como primer componente se indagó sobre la atención individualizada, lo cual la percepción de las personas indagadas fue de acuerdo con un 37,3%, y al considerar la siguiente respuesta favorable para la empresa el de totalmente de acuerdo del 17,8%, lo cual al sumarlas da un porcentaje mayor al 50% lo cual es favorable para la institución.

**Figura 19**

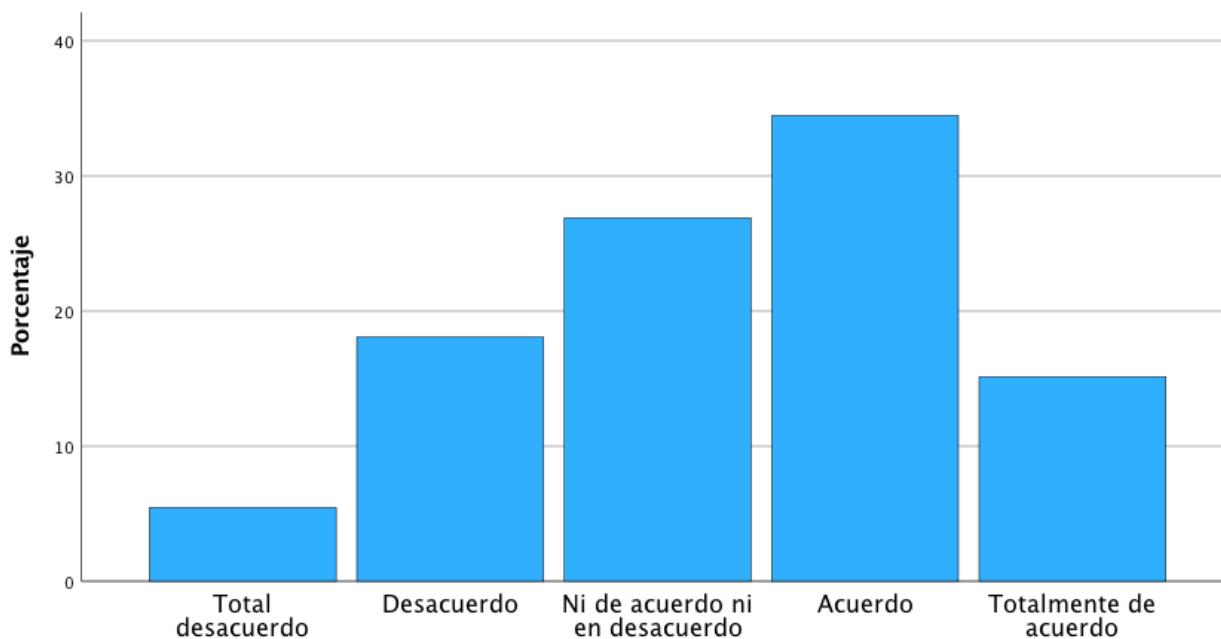
*Percepción sobre la cantidad de personal es adecuada para el número de usuarios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Empatía)*



*Nota.* Al analizar el segundo componente de la empatía si la atención es individualizada las personas indagadas indicaron que están de acuerdo con lo mencionado en un 34,4% y totalmente de acuerdo con un 10,0% ubicándose en la zona de indecisión es decir que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 30,7%.

**Figura 20**

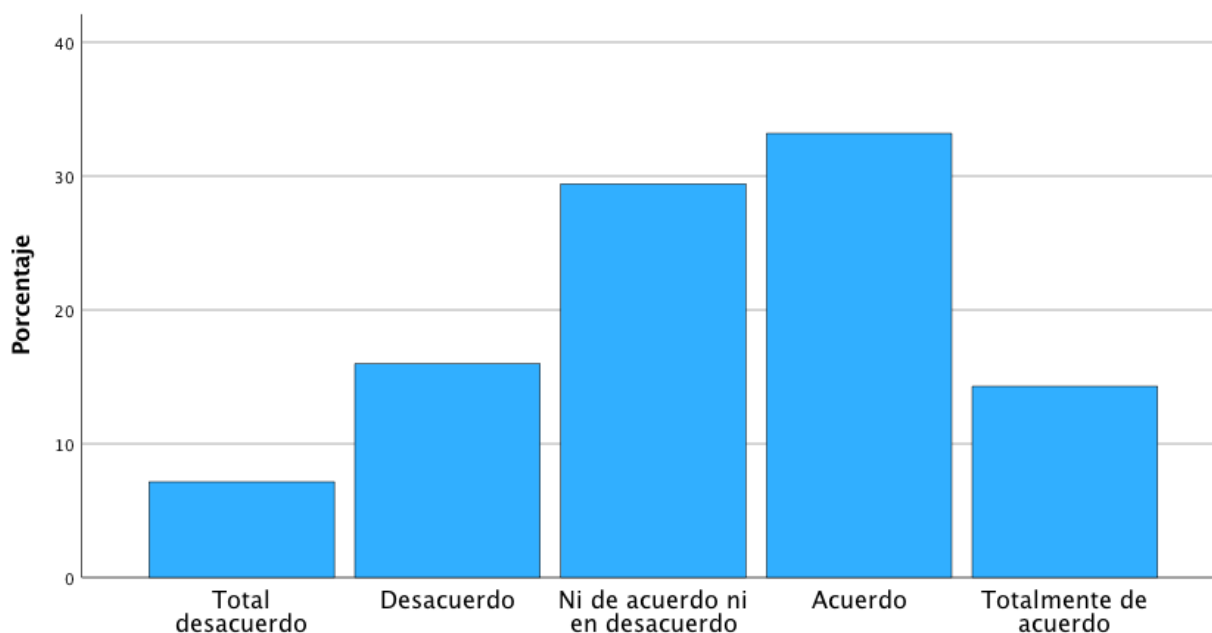
*Percepción sobre la entidad busca el bienestar de los usuarios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Empatía)*



*Nota.* Al consultar a los usuarios sobre si la institución busca el bienestar de sus usuarios, la mayoría de los usuarios con un 34% el que están de acuerdo con la afirmación y con un porcentaje aceptable del 14,9% el de totalmente de acuerdo, el segundo porcentaje que obtuvo mayor concentración de repuestas fue la de ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 26,6% ubicándose en la zona de indecisión, con estas respuesta se puede deducir que la institución busca el bienestar de sus usuarios según la percepción de los mismos.

**Figura 21**

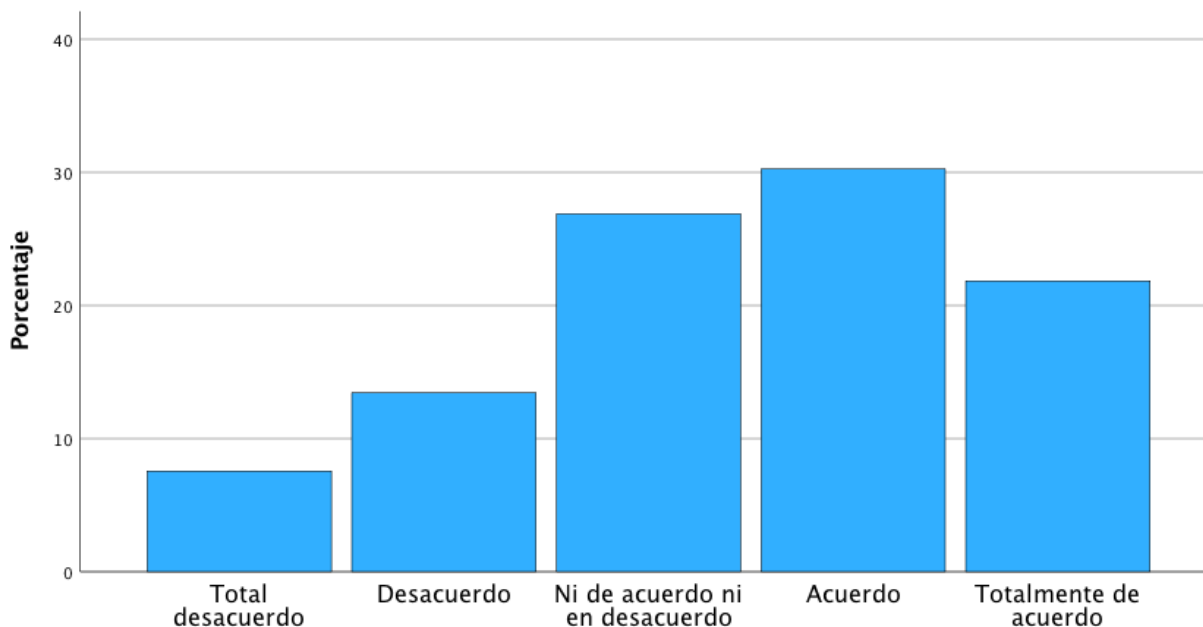
*Percepción sobre la entidad busca satisfacer necesidades de usuarios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Empatía)*



*Nota.* La entidad busca la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, como complemento a la anterior respuesta la misma obtuvo un comportamiento similar registrándose la mayor concentración de respuesta en de acuerdo con un 32,8%, seguido de ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 29,0% y totalmente de acuerdo con un 14,1% estos resultados son favorables para la institución pero se los puede mejorar y se debe considerar que existe un 15,8% de desacuerdo y un 7,1% en totalmente en desacuerdo lo que debe tratar de que estas respuestas tenga una tendencia a cambiar al extremo contrario para lo cual la institución debe tomar sus medidas y estrategias respectivas.

**Figura 22**

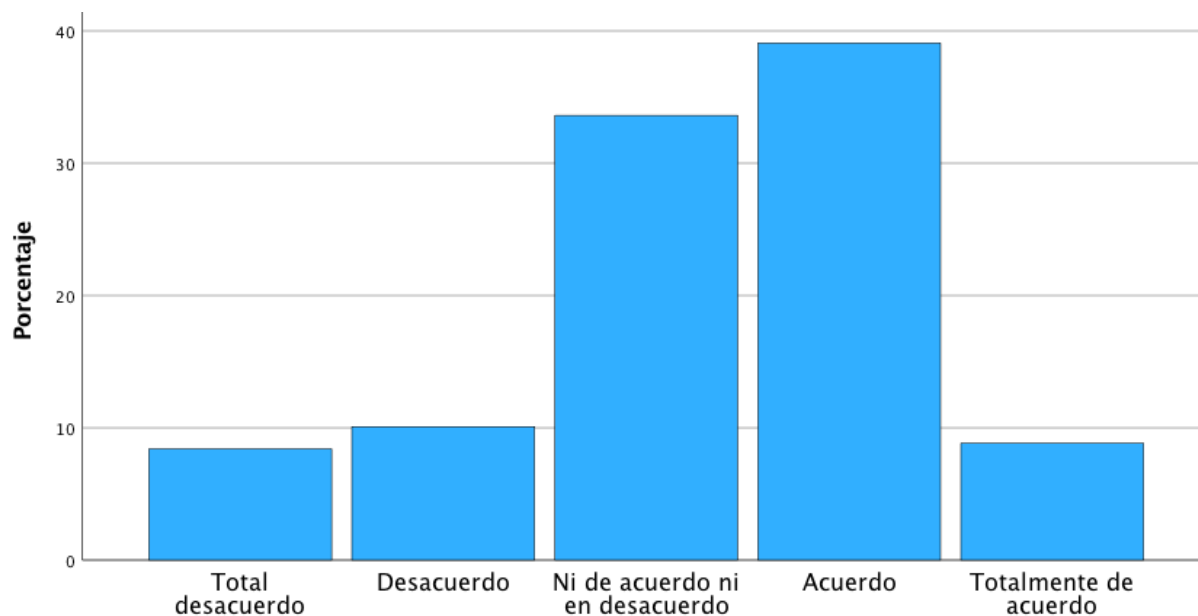
*Percepción sobre los horarios de atención son adecuados y se adaptan a necesidades de usuarios en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Empatía)*



*Nota.* Finalmente, como último componente de empatía se indagó sobre si los horarios de atención son los adecuados el personal respondió favorablemente con un 29,9% que manifiesta con estar de acuerdo con la afirmación y un 21,6% totalmente de acuerdo lo cual permite establecer que según la mayoría de los usuarios indagados los horarios establecidos en la institución son los adecuados.

**Figura 23**

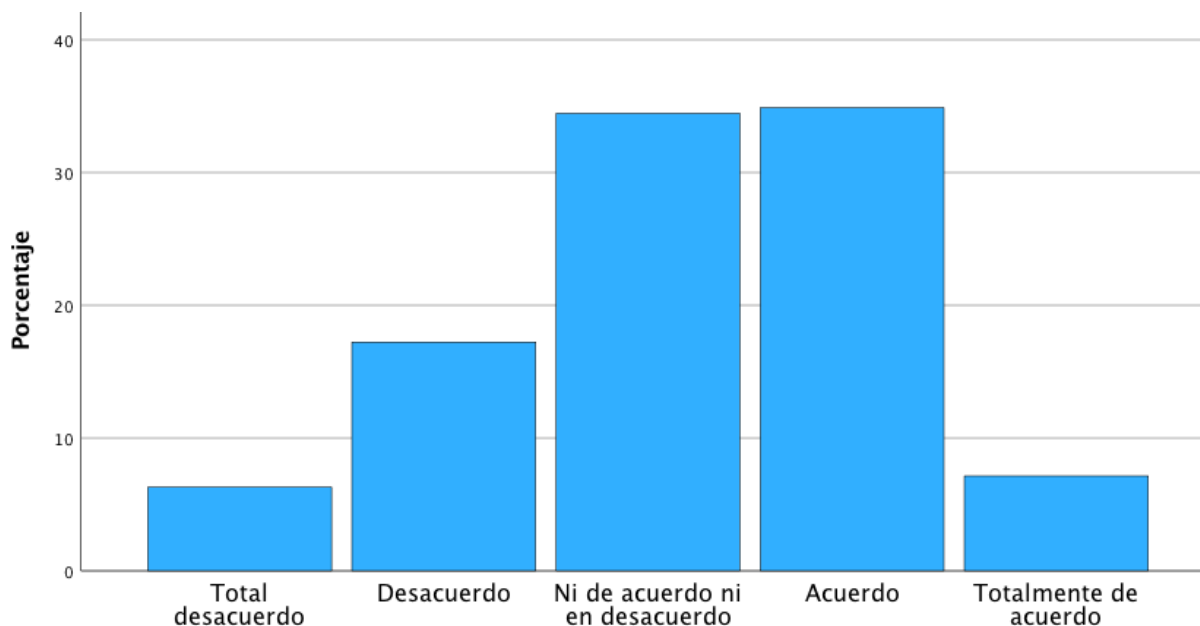
*Percepción sobre la entidad dispone de equipos modernos y de punta en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Elementos tangibles)*



*Nota.* Los elementos tangibles es el último elemento para analizar para lo cual analizando el primer componente se preguntó a los contribuyentes sobre si la institución cuenta con equipos modernos, observando las respuestas favorables se tiene que existe un 38,6% que están de acuerdo siendo la tendencia mayor y 8,7% indican que están totalmente de acuerdo.

**Figura 24**

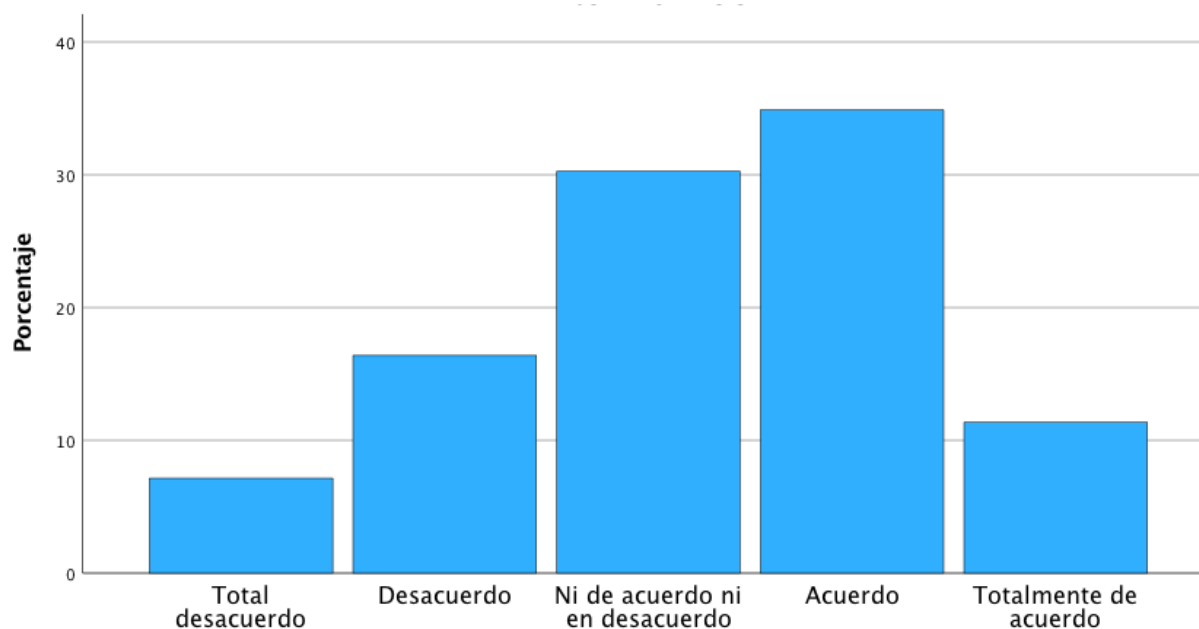
*Percepcion sobre las instalaciones físicas son agradables y cómodas en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Elementos tangibles)*



*Nota.* Continuando el análisis de los elementos tangibles el segundo elemento que indagaba sobre si las instalaciones físicas son agradables lo contribuyentes investigados supieron responder en una mayoría con un porcentaje del 34,4% que están de acuerdo con la afirmación seguido de un 34% que indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y como tercer valor más alto se registra un 17% las cuales se encuentran en desacuerdo por lo cual existe un porcentaje aceptable que afirma que las instalaciones físicas son agradables pero de igual forma existe un porcentaje considerable que piensa lo contrario

**Figura 25**

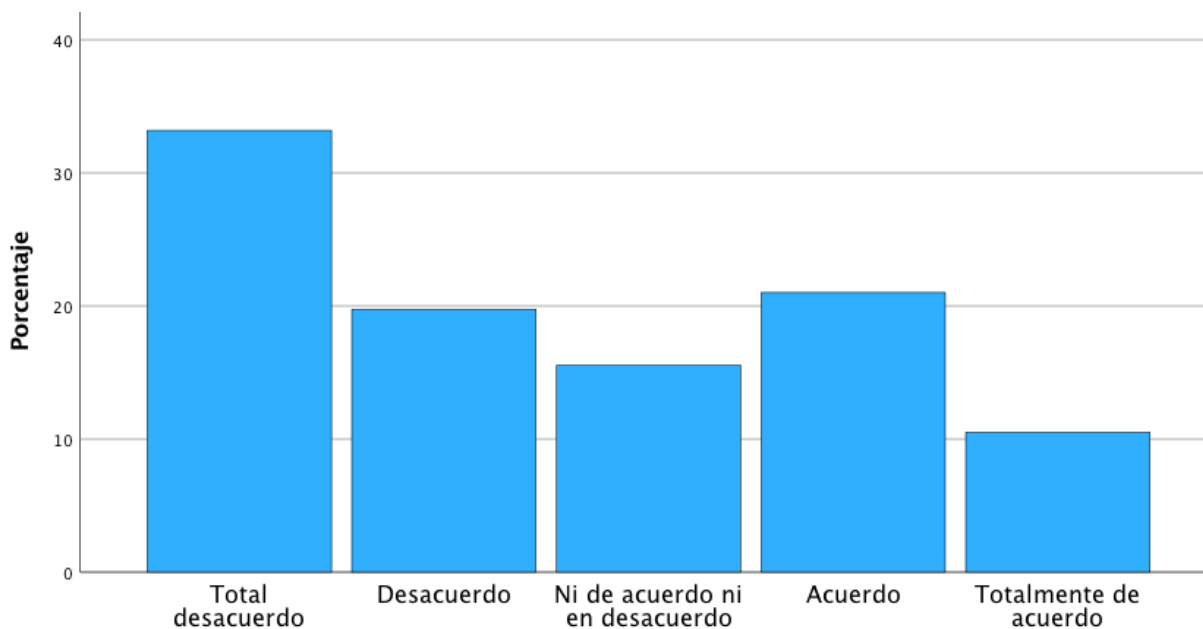
*Percepción sobre los espacios físicos dan aspecto de limpieza y orden en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Elementos tangibles)*



*Nota.* Con respecto a si la institución tiene los espacios físicos limpios, una mayoría significativa del 34,4% manifestó que está de acuerdo con lo antes mencionado, seguido de las respuestas de la zona de indecisión que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 29,9%, y en tercer lugar se ubica en el 16,2% que indica que están en desacuerdo lo cual es preocupante.

**Figura 26**

*Percepción sobre se cuenta con instrumentos y equipos necesarios para el correcto desempeño en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023 (Elementos tangibles)*



*Nota.* Finalmente, como un último componente de los elementos tangibles es el de sobre si la institución cuenta con los instrumentos y equipos necesarios para el correcto desempeño del servicio, en el cual a diferencia de los anteriores componentes de elementos tangibles sino de todos los componentes de la metodología SERVQUAL se da una mayoría marcada con un respuesta perjudicial para la institución como es la de totalmente en desacuerdo con un 32,8% seguida del 20,7% que está de acuerdo; según estas respuestas se puede deducir que la institución no cuenta con los instrumentos y equipos necesarios para el desempeño adecuado en el servicio.

**Tabla 4**

*Percepción de la escala SERVQUAL de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga en el período de junio a julio de 2023*

RESPUESTA	FIABILIDAD				SENSIBILIDAD				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				
	TIEMPO ESPERA ADECUADO	SE CUMPLE TIEMPO ASIGNADO/AGENDADO	IMAGEN DE SERVICIO SATISFACTORIA	PROMESAS DE SERVICIOS SE CUMPLEN	INFORMACION ADECUADA DE SERVICIOS	INDICACION CLARA DE REQUISITOS	PERSONAL Y MEDIOS ADECUADOS PARA SOLUCION DE INQUIETUDES	SERVIDORES DE ENTIDAD NUNCA ESTA OCUPADOS PARA AYUDA	SERVIDORES INFUNDEN CONFIANZA	USUARIO SIENTE SEGURIDAD	SERVIDORES SATISFACEN NECESIDADES	SERVIDORES CORTESES CON USUARIOS	ATENCION INDIVIDUALIZADA	CANTIDAD DE PERSONAL ADECUADO	SE BUSCA BIENESTAR USUARIOS	SATISFACCION NECESIDADES DE USUARIOS	HORARIOS DE ATENCION ADECUADOS	DISPONIBILIDAD EQUIPOS MODERNOS	INSTALACIONES FISICAS AGRADABLES	ESPACIOS FISICOS LIMPIOS	INSTRUMENTOS Y EQUIPOS NECESARIOS
Total desacuerdo	7,90%	4,10%	5,80%	21,60%	5,80%	4,60%	4,60%	7,10%	5,80%	5,00%	6,20%	6,60%	5,40%	6,20%	5,40%	7,10%	7,50%	8,30%	6,20%	7,10%	32,80%
Desacuerdo	7,90%	12,00%	10,40%	24,10%	12,40%	12,40%	13,30%	12,90%	10,00%	14,90%	15,40%	13,70%	9,50%	17,80%	17,80%	15,80%	13,30%	10,00%	17,00%	16,20%	19,50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20,70%	26,10%	38,60%	22,00%	24,90%	35,30%	36,50%	29,50%	32,40%	34,40%	37,30%	30,70%	28,60%	30,70%	26,60%	29,00%	26,60%	33,20%	34,00%	29,90%	15,40%
Acuerdo	51,90%	45,20%	28,60%	16,60%	44,40%	37,30%	31,50%	32,80%	37,80%	35,70%	28,20%	31,50%	37,30%	34,00%	34,00%	32,80%	29,90%	38,60%	34,40%	34,40%	20,70%
Totalmente de acuerdo	10,40%	11,20%	15,40%	14,50%	11,20%	9,10%	12,90%	16,60%	12,90%	8,70%	11,60%	16,20%	17,80%	10,00%	14,90%	14,10%	21,60%	8,70%	7,10%	11,20%	10,40%

*Nota.* Para la interpretación de los componentes de la metodología SERVQUAL se generó una distribución sobre los porcentajes obtenidos

Total desacuerdo=	0
Desacuerdo=	0,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo=	0,50
Acuerdo=	0,75
Totalmente de acuerdo=	1

Al analizar los datos se puede observar que las dimensiones de la escala Servqual, se evidencia que en la dimensión de calidad de fiabilidad se evidencia que tanto el tiempo de espera como la asignación del tiempo asignado agendado está de acuerdo con el servicio prestado, sin embargo, frente al cumplimiento de las promesas del servicio están en desacuerdo la mayor parte de la población.

En la dimensión sensibilidad los valores con los cuales los usuarios se sienten conforme son los valores de que se dispone con la información adecuada, los requisitos son claros y que existe gran predisposición por parte del personal de la institución en solventar inquietudes o brindar ayuda a los usuarios.

En la dimensión seguridad las afirmaciones con la cual los usuarios aseveran como acorde a la realidad de la institución son que los servidores infunden confianza, los usuarios sienten seguridad y que los servidores satisfacen las necesidades de los contribuyentes en temas relacionados al servicio.

Empatía fue el componente que obtuvo una mejor valoración por parte de los usuarios ya que todos sus elementos están acorde a las expectativas de sus usuarios siendo estos: atención individualizada, cantidad de personas adecuadas, la entidad busca el bienestar de los usuarios, existe satisfacción por las necesidades de los usuarios acorde al servicio y los horarios de atención son los adecuados.

Finalmente, en el último componente el de elementos tangibles los elementos los cuales cuentan con una aceptación por parte de los usuarios indagados es la de disponibilidad de

equipos modernos, instalaciones físicas agradables y espacios físicos limpios; encontrándose que según los usuarios la entidad no cuenta con instrumentos y equipos necesarios.

**Tabla 5**

Valoración SERVQUAL

RESPUESTA	FIABILIDAD				SENSIBILIDAD				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				
	TIEMPO ESPERA ADECUADO	SE CUMPLE TIEMPO ASIGNADO/AGENDADO	IMAGEN DE SERVICIO SATISFACTORIA	PROMESAS DE SERVICIOS SE CUMPLEN	INFORMACION ADECUADA DE SERVICIOS	INDICACION CLARA DE REQUISITOS	PERSONAL Y MEDIOS ADECUADOS PARA SOLUCION DE INQUIETUDES	SERVIDORES DE ENTIDAD NUNCA ESTA OCUPADOS PARA AYUDA	SERVIDORES INFUNDEN CONFIANZA	USUARIO SIENTE SEGURIDAD	SERVIDORES SATISFACEN NECESIDADES	SERVIDORES CORTESES CON USUARIOS	ATENCION INDIVIDUALIZADA	CANTIDAD DE PERSONAL ADECUADO	SE BUSCA BIENESTAR USUARIOS	SATISFACCION NECESIDADES DE USUARIOS	HORARIOS DE ATENCION ADECUADOS	DISPONIBILIDAD EQUIPOS MODERNOS	INSTALACIONES FISICAS AGRADABLES	ESPACIOS FISICOS LIMPIOS	INSTRUMENTOS Y EQUIPOS NECESARIOS
Total desacuerdo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Desacuerdo	0,02	0,03	0,03	0,06	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,04	0,03	0,02	0,04	0,04	0,04	0,03	0,03	0,04	0,04	0,05
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,10	0,13	0,19	0,11	0,12	0,18	0,18	0,15	0,16	0,17	0,19	0,15	0,14	0,15	0,13	0,15	0,13	0,17	0,17	0,15	0,08
Acuerdo	0,39	0,34	0,21	0,12	0,33	0,28	0,24	0,25	0,28	0,27	0,21	0,24	0,28	0,26	0,26	0,25	0,22	0,29	0,26	0,26	0,16
Totalmente de acuerdo	0,10	0,11	0,15	0,15	0,11	0,09	0,13	0,17	0,13	0,09	0,12	0,16	0,18	0,10	0,15	0,14	0,22	0,09	0,07	0,11	0,10
Suma	0,62	0,61	0,59	0,44	0,60	0,58	0,58	0,59	0,60	0,56	0,55	0,59	0,62	0,55	0,58	0,57	0,61	0,57	0,54	0,56	0,39
Valoración	0,56				0,59				0,58				0,59				0,51				

Nota. Los rangos para parametrizar las valoraciones obtenidas:

Preocupante: 0 a 0,25

Por mejorar: 0,26 a 0,5

Regular: 0,51 a 0,75

Aceptable: 0,76 a 1

Al analizar las dimensiones de la escala se evidencia un comportamiento poco variable estableciéndose dentro del rango regular, considerando la dimensión de los elementos tangible y de fiabilidad donde se encuentran mayores factores que afecta la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

**Tabla 6**

***Desviación estándar por pregunta de cada dimensión de la escala SERQUAL en el servicio de consulta externa del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS***

*Latacunga en el período de junio a julio de 2023*

	Media	DESVIACION	N
FIABILIDAD/TIEMPO DE ESPERA	3,50	1,050	238
FIABILIDAD/TIEMPOS ASIGNADOS-AGENDADOS	3,48	0,988	238
FIABILIDAD/IMAGEN DEL SERVICIO	3,38	1,055	238
FIABILIDAD/PROMESAS OFRECIDAS	2,78	1,354	238
SENSIBILIDAD/INFORMACION DE SERVICIOS	3,43	1,040	238
SENSIBILIDAD/REQUISITOS	3,34	0,972	238
SENSIBILIDAD/PERSONAL Y MEDIOS ADECUADOS	3,35	1,020	238
SENSIBILIDAD/AYUDA AL USUARIO	3,39	1,127	238
SEGURIDAD/CONFIANZA	3,42	1,031	238
SEGURIDAD/SEGURO USO SERVICIOS	3,29	0,995	238
SEGURIDAD/SATISFACCION DE NECESIDADES	3,24	1,054	238
SEGURIDAD/CORTESIA	3,37	1,117	238

EMPATIA/ATENCION INDIVIDUALIZADA	3,53	1,066	238
EMPATIA/PERSONAL ADECUADO	3,24	1,062	238
EMPATIA/BIENESTAR	3,36	1,107	238
EMPATIA/SATISFACCION USUARIO	3,32	1,120	238
EMPATIA/HORARIOS DE ATENCION	3,45	1,189	238
ELEMENTOS TANGIBLES/DISPONIBILIDAD EQUIPOS	3,30	1,047	238
ELEMENTOS TANGIBLES/INSTALACIONES FISICAS	3,19	1,013	238
ELEMENTOS TANGIBLES/ESPACIOS LIMPIOS	3,27	1,088	238
ELEMENTOS TANGIBLES/EQUIPOS NECESARIOS	2,56	1,403	238

## **ESTRATEGIAS**

Es ineludible distribuir y llegar a todo el personal con cada propuesta para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, de esta manera el personal sanitario inmerso de manera directa o indirectamente, se sentirán libres para formular sugerencias que permitan alcanzar el objetivo planteado.

Además, la difusión de las estrategias pretende que el número de usuarios se sientan satisfechos con la calidad de atención y que estos vayan en aumento.

Los medios en los que se difundirán las estrategias serán:

- Medios impresos que se ubicaran en los diferentes servicios de la Institución y que sean de libre acceso por el personal y el usuario.
- Planes de comunicación interna y externa para transmitir la realidad de la Institución y de esta manera buscar la satisfacción del usuario.

- Cartelera informativa donde se colocarán aspectos importantes en el sentido de mejora del servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga.
- Capacitación constante del personal mediante charlas y conferencias para resolver las inquietudes que tengan los usuarios con relación al servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga.
- Memorándum mediante el sistema de gestión quipus en donde se indicará al personal los resultados de las propuestas e intervenciones para el análisis en busca de mejoras.

## Capítulo Cuatro

### Discusión

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en el Ecuador es una entidad prestadora de servicios de salud de gran importancia que genera expectativas en la percepción que tiene el usuario de esta entidad. Lampert (2019) menciona que este instituto cubre por lo menos al 20% del total de la población ecuatoriana, la institución en estudio ubicada en la ciudad de Latacunga cuenta con un registro de usuarios de 143687, según el informe de rendición de cuentas del IESS (2022), que al relacionarlo con la población de Cotopaxi en el mismo año es de 409000 habitantes, es decir el IESS de Latacunga tiene una cobertura del 35% de la población de la provincia.

En términos generales y al observar las respuestas obtenidas se observa que existe valoraciones intermedias, lo cual indica que el servicio no está de todo mal, existiendo oportunidades de mejorar.

Como valores altamente preocupantes para la institución se ubicaron los componentes de Fiabilidad donde los usuarios indican que no se cumplen las promesas de servicio, y en el componente de elementos tangibles donde indican que no cuentan con equipos e instrumentos necesarios para el desarrollo del servicio. Considerando que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2019) se consideran a los equipos e instrumentos un componente fundamental de los sistemas de salud; los beneficios que pueden proporcionar continúan aumentando ya que son esenciales para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar enfermedades de una manera segura y efectiva.

Considerando los ítems en los cuales se obtuvo el mayor porcentaje en el valor de indecisión es decir no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, se le obtuvo en la fiabilidad en la pregunta si la imagen de servicio da satisfacción a los usuarios, en la sensibilidad en al que se indagó si la institución cuenta con el personal y medios adecuados para la solución de inquietudes, buscar un artículo con el que se pueda comparar este resultado;

finalmente, en el componente seguridad en el ítem si los servidores de la entidad satisfacen sus necesidades de consulta con temas relacionados al servicio. En el resto de elementos y componentes se obtuvo valores favorables para la institución por lo cual en estos casos se recomienda mantenerlos y de ser posible mejorarlos, pero lo realmente a considerar por la institución en este caso sería los factores que se obtuvieron valores negativos y en los valores en la zona de indecisión. Y un factor a considerar por parte de las autoridades de la institución ya que al ser un servicio sanitario es importante que sus espacios de atención o prestación de servicios sean pulcros e impecables para evitar la proliferación de enfermedades lo que lo afirma Zúñiga y Lozano (2019) en su investigación, donde indican que diversos agentes patógenos pueden permanecer en el ambiente y sobre superficies inertes, existen estudios que demuestran la efectividad de la limpieza en centros hospitalarios con el fin de evitar infecciones nosocomiales que puedan desencadenar brotes de enfermedades.

## Conclusiones

Al analizar la calidad de la atención del Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, mediante la aplicación de la metodología SERVQUAL, lo cual mediante la aplicación de del instrumento de investigación donde se obtuvo resultados con los componentes de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, en los que se consiguió una valoración de regular en cada uno de ellos, es decir que en todos los componentes hay que mejorar a valoraciones de aceptable.

Al establecer los factores que afectan la satisfacción del usuario en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, se encuentran relacionados con los elementos tangibles y la fiabilidad y se puede intuir que esto se relaciona con el cumplimiento del servicio que muchas de las veces esta condiciona por la política institucional y de igual manera los elementos tangibles en donde el equipamiento y la infraestructura está sujeta a la distribución centralizada de recursos por parte del instituto de seguridad social.

La formulación de estrategias de mejoramiento continuo en busca de la mejora en la satisfacción del usuario en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga, que influye en la calidad de servicio, esto marca un precedente en la creación de la cultura de la calidad.

### **Recomendaciones**

Se recomienda realizar periódicamente evaluaciones internas sobre la eficiencia y calidad del servicio de traumatología, como un mínimo de realización anual permitiendo asegurar la mejora continua.

Considerar y gestionar la ejecución de las estrategias planteadas en este documento siendo el departamento de Calidad de los Servicios, el Servicio responsable de su ejecución permitiendo establecer indicadores de salud.

Dar seguimiento de las medidas planteadas para de esta manera asegurar su normal y adecuada ejecución., así como plantear nuevas estrategias.

## Referencias

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(12), 333-338. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Avia, D. (3 de Agosto de 2021). *Sobre la falta de cortesía en nuestra vida cotidiana*. El Confidencial: [https://blogs.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/tribuna/2021-08-03/falta-cortesia-vida-cotidiana\\_3213731/#:~:text=El%20principio%20de%20cortes%C3%ADa%20tiene,evitar%20tensi%C3%B3n%20en%20las%20relaciones](https://blogs.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/tribuna/2021-08-03/falta-cortesia-vida-cotidiana_3213731/#:~:text=El%20principio%20de%20cortes%C3%ADa%20tiene,evitar%20tensi%C3%B3n%20en%20las%20relaciones).
- Barredo Ibáñez, D. (2013). La crisis de credibilidad de la gestión institucional:. *Chasqui*, 41 - 47.
- Barreiro, P. (2023). *Noticiero médico*. Crisis del seguro de salud del IESS: <https://www.noticieromedico.com/post/crisis-del-seguro-de-salud-del-ies>
- Berdugo Correa, C., Barbosa Correa, R., & Prada Angarita , L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario 1. *DYNA*, 83(97), 212 - 221. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Castañeda Deroncelé, M., Pelegrino Duharte, G., Ley López, L., & Ramón Jiménez, R. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *MEDISAN*, 21(10). <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2017/mds1710e.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2012). *Constitución de la República del Ecuador*. Ministerio de Salud Pública. <https://www.salud.gob.ec/base-legal/>
- Córdova, E. (2019). Democracia y administración pública en Venezuela. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 3(24), 10 - 29.
- da Silva, D. (2020). *Importancia de brindar información real y oportuna en el proceso de atención al cliente*. Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/informacion-atencion-al-cliente/>

- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2021). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA Revista Científica*, 12(1), 90-106. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677>
- Donís, I. (15 de Mayo de 2019). *Agencia de Publicidad IPSOIDEAS*. Atención personalizada en las empresas: <https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Franco Giraldo, Á. (2016). Salud global: una visión latinoamericana. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 39(2), 128 - 136. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2016.v39n2/128-136>
- Grupo Médico Hadi. (14 de Febrero de 2020). *HADI Medical group*. La importancia de la atención individualizada al paciente: <https://hadimedicalgroup.com/the-importance-of-individualized-patient-care/>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2023). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. IESS reduce tiempo de asignación de citas médicas: [https://www.iess.gob.ec/noticias/-/asset\\_publisher/4DHq/content/iess-reduce-tiempo-de-asignacion-de-citas-medicas/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fnoticias%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_4DHq%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dnormal%26p\\_p\\_mode%3Dvi](https://www.iess.gob.ec/noticias/-/asset_publisher/4DHq/content/iess-reduce-tiempo-de-asignacion-de-citas-medicas/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fnoticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dvi)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Registro Estadístico de Recursos y Actividades de Salud – RAS 2018*. INEC. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Recursos\\_Actividades\\_de\\_Salud/RAS\\_2018/Principales\\_resultados\\_RAS\\_2018.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/RAS_2018/Principales_resultados_RAS_2018.pdf)

- Jenkins, P. (4 de Mayo de 2022). *¿Por qué es importante la confianza?* Brilliantio Ltd.: <https://brilliantio.com/why-is-trust-important/>
- Lara, M. (2022). *IESS*. Dirección Provincial de Tungurahua implementa nuevo servicio: [https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset\\_publisher/4DHq/content/direccion-provincial-de-tungurahua-implementa-nuevo-servicio/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_4DHq%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/direccion-provincial-de-tungurahua-implementa-nuevo-servicio/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p)
- Ley Orgánica de Salud del Ecuador. (2015). *Ley 67*. Constitución Política de la República. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Lira Mejía, M. (2009). *¿CÓMO PUEDO MEJORAR EL SERVICIO A CLIENTE?* México: María Carmen Lira Mejía. [https://comunidadilgo.org/back/\\_lib/file/doc/portaldoc453\\_3.pdf](https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf)
- Malagón, G., Pontón, G., & Reynales, J. (2016). *Gerencia hospitalaria para una administración efectiva* (Cuarta edición ed.). Editorial Médica Panamericana.
- Organización internacional del trabajo (OIT). (2020). Consulta a funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre la gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad del IESS. 61. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_744550.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_744550.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Introducción al programa de mantenimiento de equipos médicos*. OMS. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44830/9789243501536\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44830/9789243501536_spa.pdf)
- Orozco, M. (13 de Mayo de 2020). *¿Qué piensan los afiliados y beneficiarios sobre el Seguro Social ecuatoriano?* Este contenido ha sido publicado originalmente por Diario EL COMERCIO en la siguiente dirección: <https://www.elcomercio.com/actualidad/encuesta-afiliados-beneficiarios-iess-be>. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/encuesta-afiliados-beneficiarios-iess-beneficiarios.html>

- Palacios, F., Ramón, M., & Torres, M. (2020). Imagen corporativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7608888.pdf>
- Polo Moya, D. (2021). *emprender fácil*. Comprender al cliente: mira a través de sus ojos:  
[https://www.emprender-facil.com/comprender-al-cliente/#google\\_vignette](https://www.emprender-facil.com/comprender-al-cliente/#google_vignette)
- Prieto, A., & Hernández, C. (2015). CALIDAD DE SERVICIO COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD EN LOS POSTGRADOS DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(1), 77 - 99. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5028152.pdf>
- Rivas, F., & Silva, M. (2017). La experiencia en Latinoamérica en el ámbito de las pensiones y jubilaciones como parte del sistema de seguridad social. *Actualidad Contable Faces*, 20(34). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25749951008/25749951008.pdf>
- Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2014). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. *Arch Argent Pediatr*, 112(1), 55 - 58.  
<https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2014/v112n1a10.pdf>
- Rubio Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54 - 64.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Salcedo, V., Nuñez, L., Valencia, J., & Señalín, L. (2019). Seguridad social y sistema de pensiones en Ecuador: Logros y desafíos. *Revista de Ciencias Sociales*(25), 312-329.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065583020/html/#:~:text=En%20resumen%2C%20el%20sistema%20de,la%20poblaci%C3%B3n%20rural%20y%20al>

- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, 110 -117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Soto Fuentes, P., Reynaldos Grandón, K., Martínez Santana, D., & Jerez Yáñez, O. (2014). Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. *AQUICHAN*, 14(1), 79 - 99.
- Suid Gatica, N., Sabaj Meruane, O., & González Vergara, C. (2017). CIENCIA, ESTATUS Y CORTESÍA: ATENUACIÓN EN INFORMES DE ARBITRAJE DE ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN. *DIGITUM*(34). <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/55901/1/1894-5427-1-PB.pdf>
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663 - 671. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista* |, 4(7), 51 - 72. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>
- Zúñiga, I., & Lozano, J. (2019). Importancia de la limpieza y la desinfección en el área hospitalaria para el control de infecciones nosocomiales. *Journal of Medicine*, 8(1). [https://www.researchgate.net/publication/333149293\\_Importancia\\_de\\_la\\_limpieza\\_y\\_la\\_desinfeccion\\_en\\_el\\_area\\_hospitalaria\\_para\\_el\\_control\\_de\\_infecciones\\_nosocomiales/link/5cddb614299bf14d959f682e/download](https://www.researchgate.net/publication/333149293_Importancia_de_la_limpieza_y_la_desinfeccion_en_el_area_hospitalaria_para_el_control_de_infecciones_nosocomiales/link/5cddb614299bf14d959f682e/download)

## Apéndice 1

### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ÁREA BIOLÓGICA Y BIOMÉDICA

#### DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD POSGRADOS

#### ENCUESTA

##### Objetivo:

Analizar la calidad de la atención del servicio de ortopedia y traumatología del hospital general IESS Latacunga, mediante la aplicación de la metodología SERVQUAL.

##### Escala:

Escala de Likert 3 de 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto o totalmente de acuerdo.

##### Indicaciones:

Marque con una x la opción de respuesta adecuada

Edad	
1.- 18-30 a.	
2.- 31-40 a.	
3.- 41-50 a.	
4.- 51-60 a.	
5.- 61-70 a.	
6.- 71-más a.	

Sexo	
1.- Masculino	
2.- Femenino	

Estado Civil	
1.- Soltero	
2.- Casado	
3.- Divorciado	
4.- Viudo	
5.- Unión Libre	

Instrucción	
1.- Sin instrucción	
2.- Primaria	
3.- Secundaria	
4.- Superior	

Tipo de Afiliación	
1.- Seguro General (SG)	
2.- Seguro Voluntario (CV)	
3.- Seguro Social Campesino (SSC)	
4.- Jubilado (JU)	

##### Fiabilidad

No.	Pregunta	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Los tiempos de espera son los adecuados					
2	Se cumple con los tiempos asignados y previamente agendados					
3	Su primera imagen del servicio fue de una satisfacción total					
4	Las promesas que ofrece el servicio se las cumplen					

### Sensibilidad

No.	Pregunta	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	La entidad les mantiene informado de los servicios que ofrece					
2	El servicio indica de forma clara los requisitos para solicitar sus servicios					
3	El servicio cuenta con el personal y medios adecuados para solucionar las inquietudes de los usuarios					
4	Los servidores de la entidad nunca están demasiados ocupados para solventar o ayudar un usuario con temas relacionados al servicio					

### Seguridad

No.	Pregunta	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Los servidores de la entidad infunden confianza					
2	El usuario se siente seguro de utilizar los servicios de la entidad					
3	Los servidores de la entidad satisfacen sus necesidades de consulta con temas relacionados al servicio					
4	Los servidores son corteses con los usuarios					

### Empatía

No.	Pregunta	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	La atención recibida fue individualizada					
2	La cantidad de personal es la adecuada para el número de usuarios					
3	La entidad busca el bienestar de sus usuarios					
4	La entidad busca satisfacer las necesidades de los usuarios					

5	Los horarios de atención son los adecuados y se adaptan a las necesidades de los usuarios					
---	---	--	--	--	--	--

### Elementos tangibles

No.	Pregunta	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	La entidad dispone de equipos modernos y de punta					
2	Las instalaciones físicas son agradables y cómodas					
3	Los espacios físicos dan un aspecto de limpieza y orden					
4	Se cuenta con los instrumentos y equipos necesarios para el correcto desempeño del servicio					

## La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga

Latacunga, [Día], [Mes], [Año]

Una vez informado sobre los propósitos, objetivos, pruebas/procedimientos que se llevarán a cabo durante la investigación con el objetivo **“Determinar la satisfacción del usuario como indicador de calidad de la atención en el Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga para proponer estrategias de mejoramiento continuo”** y los posibles riesgos que se puedan generar de la investigación, autorizo mi participación o la de la persona bajo mi responsabilidad, en la misma, así como el uso de los datos obtenidos con fines estrictamente académicos e investigativos.

Declaro, adicionalmente, que se me ha informado que:

1. Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria y puedo retirarme de ella en cualquier momento.
2. No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto/producto, ni retribución económica alguna. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan incidir positivamente en los procesos de mejoramiento de personas con condiciones similares a las mías, o a las de la persona bajo mi responsabilidad.
3. Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente; en virtud de ello, esta información será archivada en papel y/o medio electrónico. Los archivos del estudio se guardarán en la UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA y la responsabilidad de los investigadores participantes en el proyecto.
4. Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada bajo condición de anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros, medios de comunicación u otras instituciones educativas. Esto también aplica al cónyuge, miembros de la familia y médicos (o profesionales de salud tratantes) de los participantes.

**Firma del usuario y/o acudiente con su respectiva huella:**

---

Firma del usuario

## APROBACIÓN DEL CEISH



CEISH - HGSF

### Anexo 14. Formato de carta de aprobación definitiva- estudios observacionales/de intervención

**Nombre del Investigador Principal Luis Alfredo Cedeño Morales**

**INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE Hospital General IESS Latacunga**

**ASUNTO: REVISIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN (observacional/intervención)**

Por medio de la presente y una vez que el protocolo de investigación presentado por el (la) Sr (a). Luis Alfredo Cedeño Morales, que titula "**La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital General IESS Latacunga**", ha ingresado al Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos del Hospital General San Francisco, con fecha 26-07-2023 (número de versión), y cuyo código asignado es **033**, luego de haber sido revisado y evaluado, dicho proyecto está **APROBADO** para su ejecución en el **Hospital General IESS Latacunga** al cumplir con todos los requerimientos éticos, metodológicos y jurídicos establecidos por el reglamento vigente para tal efecto.

Como respaldo de lo indicado, reposan en los archivos digitales del CEISH-HGSF, tanto los requisitos presentados por el investigador, así como también los formularios empleados por el comité para la evaluación del mencionado estudio.

Cabe indicar que la información de los requisitos presentados es de responsabilidad exclusiva del investigador, quien asume la veracidad, originalidad y autoría de los mismos.

Así también se recuerda las obligaciones que el investigador principal y su equipo deben cumplir durante y después de la ejecución del proyecto en el (**Hospital General IESS Latacunga**):

Informar al CEISH-HGSF la fecha de inicio y culminación de la investigación.

Presentar a este comité informes periódicos del avance de ejecución del proyecto, según lo estime el CEISH-HGSF.

Cumplir todas las actividades que le corresponden como investigador principal, así como las descritas en el protocolo con sus tiempos de ejecución, según el cronograma establecido en dicho proyecto, vigilando y respetando siempre los aspectos éticos, metodológicos y jurídicos aprobados en el mismo.

Aplicar el consentimiento informado a todos los participantes, respetando el proceso definido en el protocolo y el formato aprobado.

Al finalizar la investigación, entregar al CEISH- HGSF el informe final del proyecto.

Atentamente,



RONNIAL PATRICIO  
VARGAS CORDOVA

Presidente CEISH HGSF



JOSSELYN ALEJANDRO  
VILLARROEL VARGAS

Secretario del CEISH-HGSF

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD.**

**PLAN DE MEJORA**

Aspectos a mejorar	Estrategias	Actividades	Indicador	Recursos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
Pérdida de confianza	Planes de comunicaciones interna y externa para transmitir la realidad de la Institución para de esa manera buscar la satisfacción del usuario con la confianza que se pueda generar ya que esta se la pierde cuando no veraz la información que transmite al usuario.	Desarrollo de plan de comunicación interna  Desarrollo de plan de comunicación externa	Fiabilidad	Personal de la institución  Usuarios de la institución	Autoridades de la institución	02/10/23	02/01/24
Equipos e instrumentos insuficientes	Las autoridades deben conseguir los recursos necesarios para que equipos e instrumentos médicos sean de calidad y de adecuada cantidad para el mejor desarrollo del servicio.	Gestión de recursos por parte de las autoridades de la entidad.	Elementos tangibles	Autoridades de la institución.	Autoridades de la institución	02/10/23	02/10/24
Desconocimiento del personal	Capacitar al personal constantemente para resolver las inquietudes que tengan los usuarios con relación al servicio	Capacitaciones	Servqual	Personal de la institución	Autoridades de la institución.	02/10/23	02/10/24
Personal inadecuado	Contratar personal idóneo y capacitado para cumplir con estándares y protocolos de salud nacionales e internacionales para satisfacer las necesidades de los usuarios	Plan selección de personal	Servqual	Recursos humanos	Autoridades de la institución.	02/10/23	02/10/24