

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR**



**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MÉDICO**

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE  
LA CONSULTA EXTERNA DE GINECO – OBSTETRICIA,  
MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA Y CIRUGÍA POSTERIOR A LA  
ACREDITACIÓN CANADA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS  
ENERO – JUNIO 2017.**

**AUTOR:**

**CARLOS JOSE VERDUGO AMOROSO**

**DIRECTOR:**

**MD. DIEGO JAVIER FLORES MONTESINOS M. SC.**

**ASESOR:**

**MD. DIEGO JAVIER FLORES MONTESINOS M. SC.**

**CUENCA – ECUADOR  
AÑO 2017**

## DEDICATORIA

A Dios, quien desde inicio a fin ha puesto luz en cada paso que he dado.

A mis padres, quienes han depositado en mi su entera confianza, durante mi carrera han representado el pilar fundamental y mi apoyo incondicional.

A mis abuelos quienes con su amor y ternura me han impulsado a crecer y soñar lo que hoy estoy cumpliendo.

Tres ángeles que me cuidan desde el cielo han sido sin duda alguna fuente de inspiración para cada meta alcanzada.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la señora Decana de la Unidad Académica Salud y Bienestar, Carrera de Medicina de la Universidad Católica de Cuenca, profesores, personal administrativo y de manera especial al DR. DIEGO FLORES MONTESINOS .....distinguido catedrático de incomparable calidad humana de cuya mente esclarecida brotaron valiosas ideas que sabiamente supieron orientarme en la elaboración de este trabajo que hoy presento a la sociedad.

Además quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento al personal administrativo y operativo del Hospital General de Macas por haberme brindado la oportunidad de realizar esta investigación.

## INDICE

CERTIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
INDICE .....	III
RESUMEN.....	V
ABSTRACT .....	VI
CAPITULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA .....	2
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN Y USO DE LOS RESULTADOS.....	3
CAPITULO II.....	4
2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	4
2.1 ANTECEDENTES .....	4
2.2 BASES TEÓRICO CIENTIFICAS .....	6
2.2.1 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD .....	9
CAPITULO III.....	13
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	13
3.2 Objetivos Específicos:.....	13
CAPITULO IV .....	14
4. DISEÑO METODOLOGICO .....	14
3.1 DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO.....	14
4.1.1 TIPO DE ESTUDIO.....	14
4.1.2 AREA DE INVESTIGACION .....	14
4.1.3 UNIVERSO DE ESTUDIO .....	14
3.1.4 SELECCIÓN Y TAMAÑO DE MUESTRA .....	15
3.1.5 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.....	15
3.1.6 UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN.....	15
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	16
3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN .....	16
4.3.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	16
4.3.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	17
4.4 METODOS E INSTRUMENTOS PARA OBTENER LA INFORMACION.....	17
4.4.1 METODOS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION .....	17

4.5	PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR PROCESOS BIOÉTICOS.....	19
1.4	DESCRIPCION DE VARIABLES.....	19
4.6.1	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	20
	CAPITULO V .....	22
5.	RESULTADOS.....	22
5.1	CUMPLIMIENTO DEL ESTUDIO .....	22
5.2	CARACTERISTICAS DE LA POBLACION DEL ESTUDIO .....	22
5.3	ANALISIS DE RESULTADOS .....	23
	CAPITULO VI .....	30
6.	DISCUSION .....	30
	CAPITULO VII .....	33
7.	CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA.....	33
7.1	CONCLUSIONES .....	33
7.2	RECOMENDACIONES .....	33
	ANEXOS.....	36

## RESUMEN

**Antecedentes:** La calidad del servicio que el usuario de la consulta recibe es muy importante y ha generado impacto dentro de una casa de salud, puesto que de esta dependen muchos factores del paciente como su comodidad, confianza que este desarrolle con el profesional de la salud que le brinda atención y muy probablemente la adherencia al tratamiento de sus patologías.

**Objetivo General:** Evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía posterior a la acreditación Canadá del Hospital General Macas Enero – Junio 2017.

**Metodología:** Se realizó un estudio no experimental, descriptivo, de tipo transversal, buscando determinar y clasificar los datos recolectados en busca de una evaluación de la satisfacción de los usuarios externos ante los servicios prestados en la consulta externa del Hospital General Macas mediante el uso de una encuesta validada por el Ministerio de Salud Pública.

**Resultados:** las edades que predomina en el estudio es desde los 11 a los 50 años (58,76%), máxima de 87 años y mínima de 0 años (media 30,85, DS:20,99). El sexo predominante fue el femenino con un 63,61%. El 53,10% de proceden del cantón Morona. El 27,22% de usuarios reside en la ciudad de Macas. El nivel de instrucción primaria predominó con 47,71%. El estado civil fue casado/a con el 31,54%. El 74,12% de los usuarios encuestados refirieron estas completamente satisfecho. En todas las especialidades, el nivel de satisfacción que predominó es completamente. No se encontró asociación estadística entre satisfacción, sexo y nivel de instrucción.

**Conclusiones:** Se presento una satisfacción completa en la gran mayoría de los usuarios. En todas las especialidades se presentó un nivel de satisfacción completa. No existió asociación entre nivel de satisfacción y sexo, y nivel de satisfacción y nivel de instrucción.

**Palabras Clave:** Satisfacción, Hospital, Calidad

## ABSTRACT

**Background:** The quality of the service that the user receives is very important and has generated impact within a health service, it depends on many factors of the patient as their comfort, confidence that develops with the health professional which gives him attention and very probably the adherence to the treatment of his pathologies.

**General Objective:** To evaluate the satisfaction of the users of the external consultation of Gynecology, Internal Medicine, Pediatrics and Surgery post Canada - accreditation of Macas General Hospital January - June 2017.

**Methodology:** A non-experimental, descriptive, cross-sectional study was carried out in order to determine and classify the data collected in order to evaluate the satisfaction of external users with the services provided in the external consultation of Macas General Hospital through the use of a survey validated by the Ministry of Public Health.

**Results:** the predominant age in the study is from 11 to 50 years (58.76%), maximum of 87 years and minimum of 0 years (mean 30.85, SD: 20.99). The predominant gender was the female with 63.61%. 53.10% come from the Morona canton. The 27.22% of users reside in the city of Macas. The primary level of education prevailed with 47.71%. Marital status was married to 31.54%. The 74.12% of users surveyed reported these completely satisfied. In all specialties, the level of satisfaction that predominated is completely. No statistical association was found between satisfaction, sex and level of education.

**Conclusions:** A complete satisfaction was presented in the vast majority of users. A complete level of satisfaction was present in all specialties. There was no association between level of satisfaction and sex, and level of satisfaction and level of education.

**Key Words:** Satisfaction, Hospital, Quality

## CAPITULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

Dentro de los servicios que se puedan prestar a personas, clientes, usuarios, etc., siempre es indispensable no solo medir indicadores numéricos “fríos”, es decir, medir solamente producción de las prestaciones dadas, si no es indispensable conocer si dichas prestaciones dieron el resultado esperado, impacto deseado o si estos resolvieron las necesidades del usuario. En pocas palabras debemos medir la satisfacción que la persona tuvo al acceder a un servicio determinado.

De tal manera existen numerosas maneras de medir la satisfacción, dependiendo el qué se busca medir como tal, tomando en cuenta que la satisfacción puede ser evaluada desde diferentes puntos de vista, incluso desde lo económico, costo beneficio, costo efectividad, etc.

Todo va a depender cual es la base argumental que deseemos conocer y mantener una continua evaluación de calidad.

En salud esto no se queda atrás, dado que no solamente es el dar una atención médica para solventar el proceso salud enfermedad de una persona o grupo poblacional, también es importante determinar de qué manera lo hacemos y como esta nos permite llevar a la satisfacción del usuario del servicio de salud. Es así que dentro de las premisas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador se mantiene que las atenciones en salud deben ser con “Calidad y Calidez” lo cual nos lleva a determinar si es que estas dos situaciones se están cumpliendo. (1) .

Un primer paso dado para ello fue las acreditaciones de las unidades de salud, para dar cumplimiento a estándares de calidad internacionales, en el caso del Hospital General Macas la Acreditación Canadá, la misma que permite a esta unidad cumplir los dos parámetros antes descritos, garantizando una satisfacción completa del usuario.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA**

La satisfacción del usuario posterior a la atención que recibe en la consulta externa de una casa de salud es de vital importancia, aun mas, si en específico se habla del Hospital General Macas, en el cual dicha percepción cuenta como un parámetro dentro de las exigencias de © Accreditation Canada para garantizar al paciente calidad en la atención brindada.

### **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

La Acreditación Canadá se dio al Hospital General Macas en el 12 de abril de 2016 (Nivel Oro), con un cumplimiento de estándares de calidad de un 95%, de acuerdo a lo referido por la Coordinación Zonal 6 Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2)

Desde el momento de la acreditación, se mantiene una evaluación de la calidad de los servicios por parte de esta casa de salud, pero como se conoce, es también importante que se realicen evaluaciones por “terceros”, es decir personal diferente al que labora en una empresa, unidad de servicios, o en este caso, personal diferente al que labora en el Hospital General Macas.

Dado que, es bien conocido que cuando se realiza una encuesta por parte del personal que labora en una institución, pueden darse sesgos por el temor del entrevistado a no ser atendido de manera adecuada en posteriores consultas, produciendo una aparente satisfacción, siendo indispensable realizar una evaluación paralela para así obtener una información más objetiva.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN Y USO DE LOS RESULTADOS**

Una de las maneras de corroborar datos es realizar nuevamente el “experimento” bajo los mismos parámetros del primero realizado, para determinar concordancia o errores en el mismo.

El presente estudio ha buscado conocer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa del Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía del Hospital General Macas, posterior a la acreditación Canadá, para obtener un dato y contrastarlo con los que posee ya la unidad de salud, como una herramienta de mejoramiento continuo de la calidad, ya que al evaluar la satisfacción por una persona diferente a las convencionales, permite obtener datos que tal vez se oculten a las evaluaciones realizadas por personal propio del hospital.

Al contrarrestar resultados, se ha podido evidenciar falencias que permiten la adopción de estrategias de mejoramiento de los servicios, o incluso de la forma de evaluación de la satisfacción, debido a que es notable que el termino satisfacción puede ser tomado muy subjetivamente por el usuario, de acuerdo a sus creencias, costumbre, idiosincrasia, etc.

## CAPITULO II

### 2. FUNDAMENTO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

En varios países de Latinoamérica como Chile, Colombia, Perú y Ecuador se han realizado ya investigaciones sobre satisfacción de los usuarios en salud como por el ejemplo, el estudio realizado por Dolores Vargas Alarcón en Quito en el año 2013, encontró que posterior a la encuesta de 101 usuarios internos (UI) (todo el personal de los servicios de salud) y 499 Usuarios Externos (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a demanda de cada centro) que acudieron los días que estuvo previsto entrevistar en los 12 centros de salud del Patronato.

Entre los resultados obtenidos se encontró lo siguiente: Usuario Interno (UI) -el nivel de satisfacción en general del UI es del 90%.

La edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71,3%, con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34,65%. Dentro de las principales variables estadísticamente significativas: centro de salud: Anova ( $p=0,012$ ); Chi2 “instalaciones” y “equipamiento existente” ( $p= 0,003$ ) y ( $p=0,005$ ) respectivamente), “servicios de apoyo” ( $p=0,002$ ) y “comunicación” ( $p=0,042$  y  $p=0,015$ ).

En relación con los principios de gestión de calidad, 2 de los 3 principios se encontraron relacionados con el nivel de satisfacción: “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal”. Usuario Externo (UE): El nivel de satisfacción fue de un 98%. No presentaron insatisfacción las variables: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida.

La edad promedio es de 39 años con predominancia del sexo femenino 68,34%, nivel de instrucción secundaria completa 45,89%, el lugar de residencia más frecuente es el cantón Quito, los servicios más utilizados son medicina general y odontología 54,51%, con un tiempo promedio de espera para ser atendido de 15,75 minutos y un tiempo de atención de 18,37 minutos.

Las variables estadísticamente significativas, Chi2: sexo ( $p= 0,047$ ), "horario de atención" ( $p=0,000$ ), instalaciones ( $p=0,000$ ) y tarifas ( $p=0,014$ ); Anova: "por qué escogió estos servicios" ( $p=0,058$ ); todas ellas relacionadas con el principio ISO: "enfoco al cliente", en la población en general.

La variable de las dos poblaciones: IESS (28,26%) y Demanda Espontánea, no tiene asociación estadísticamente significativa. (3)

Otro estudio realizado por Diana Hermida Salcedo en la ciudad de Cuenca en el año 2014, , demostró que la edad de los encuestados pertenecía a la de adultos jóvenes ( $35,1 \pm 14,1$  años), 76,3% de mujeres, de estado civil casado (46,7%), de residencia urbana (94,1%), de instrucción media (46,7%), ocupación más frecuente (35,9%) quehaceres domésticos y sin seguro médico (77,7%). El servicio más consultado fue Medicina (55,1%).

Se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ( $p < 0,05$ ) . Existe un 76,3% de visitas subsecuentes. El grado de satisfacción elevado tuvo significancia estadística en las categorías subjetivas. (4)

El estudio de Jorge García Maldonado realizado en Guayaquil en el año 2011, determino que el 9% fueron masculinos y el 91% de sexo femenino. Los resultados fueron los siguientes: 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%. Lo que nos demuestra como promedio en la satisfacción del usuario está entre buena y muy buena la calificación de la atención. (5).

## **2.2 BASES TEÓRICO CIENTIFICAS**

### **2.2.1 CALIDAD DE ATENCION EN SALUD**

#### **2.2.1.1 Conceptos de Calidad de Salud**

Es imprescindible primero conocer de manera concreta y detallada el verdadero significado de calidad, haciendo énfasis de este concepto asociado de manera directa al campo en el que se lo esta usando como es el de la salud, por lo que se citan a continuación entre los mas relevantes:

Philip Bayard Crosby (Phil Crosby), graduado de pediatría, en cuyos finales descubrió que fue su vocación errada, se convirtió posterior a ello en un famoso empresario de origen norteamericano, quien aportó en gran cantidad a la gestión de calidad y sus practicas, desempeñándose como gerente en varias empresas de renombre, de igual manera liderando grandes campañas, de las cuales una de las mas relevantes fue aquella denominada “cero errores”, motivando a sus empleados a realizar un trabajo de calidad.

Luego crea su propia empresa de consultoría llamada Philip Crosby Association, organizando eventos en los que se desarrollaban charlas motivacionales además de cursos educativos en los que brindaba un sinnúmero de sugerencias de gestión de calidad en la que incluyen 14 pasos para garantizar la misma. (6)

Es de dominio y conocimiento de quienes en cuestiones de calidad se involucran una frase de su autoría: "doing it right the first time", la misma que al traducirla al español nos dice: “hacerlo correctamente la primera vez”, en respuesta a la crisis de de la calidad.

Este famoso empresario define en general a la calidad como la forma de adaptación a las exigencias y especificaciones de ciertos requisitos.(7)

El libanés Avedis Donabedian a quien se le ha considerado como el padre de la calidad en atención de salud, por haber realizado en la Universidad de Harvard una maestria en Salud Publica y posterior a ello durante 28 años laborar en la

escuela de salud pública de la Universidad de Michigan (8); propone en el año de 1980 que la calidad de atención es aquella que brinda al usuario la total y completa satisfacción proporcionando a este un bienestar, teniendo en cuenta las ganancias y pérdidas que pudieron haberse dado en el desarrollo de dicho proceso.(9)

Nueve años más tarde International Organization of Standardization (ISO), conceptualiza la calidad de salud, como el grado en el que los objetivos de un servicio y sus características, se cumplen para el fin con el que fueron estos creados. (9)

De igual manera en 1992 la Organización Mundial de la Salud (OMS), propone como una atención sanitaria de alta calidad aquella que incluye necesidades de salud que no se pueden exceptuar siendo las más importantes por ejemplo: educativas, curativas, etc., así como el destinar recursos humanos de manera oportuna y efectiva al usuario.(9)

Sin embargo la manera como define Aguirre Gas la calidad de salud es muy interesante y dice: “ Es otorgar atención médica al paciente, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que le permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas”. (10)

Es muy importante recalcar que la concepción de calidad puede en cierta manera estar definida de cierta manera subjetiva, en dependencia de quien la determine, siendo esta de una forma técnica en base a ciertos parámetros específicos de cumplimiento, frente a una simple apreciación de un usuario externo quien encontró cierta inconformidad, para quien el concepto de calidad probablemente no sea nada positivo.(11)

### **2.2.1.2 Componentes de la Calidad de Salud**

Donabedian sugiere tres importantes componentes de la calidad sanitaria que incluyen: componente técnico, interpersonal y aspectos de confort.(9)

### Componente Técnico

Hace referencia a la manera en la que la ciencia y tecnología son aplicadas para el adecuado manejo de un problema o patología de un usuario.(9)

### Componente Interpersonal

Responde a los valores y normas sociales a las que están regidos los individuos que forman parte protagónica de dicha interrelación, denotando con especificidad el caso de la ética en la que se desenvuelve el personal de salud.(12)

### Aspectos de Confort

Incluyen todos aquellos elementos que rodean o forman parte del entorno en el que el usuario se desarrolla, siempre y cuando estos brinden un ambiente confortable.(9)

En un estudio realizado por el Ministerio de Salud Pública de Colombia con respecto a la calidad de salud, detallan el aspecto de confort denominándolo también como “amenidades”, poniendo en específico un ejemplo importante: El poder contar con una sala de espera cómoda, con adecuada iluminación y ubicada en un lugar agradable, de cierto modo garantiza un futuro desarrollo positivo de la consulta médica además del bienestar alcanzado por el paciente con resultados satisfactorios.(13)

#### **2.2.1.3 Ventajas De La Calidad De Atención Sanitaria**

El realizar o brindar un servicio con calidad, sin duda alguna genera ciertas ventajas tanto para el beneficiario así como para la institución que lo brinda.

Dentro de las cuales podemos anotar:

- ✓ Mayor acogida de clientes o usuarios
- ✓ Disminución de quejas o insatisfacción del cliente
- ✓ Reduce de manera directa costos y presupuesto a invertirse en dicho proceso

- ✓ Genera mayor compromiso en el empleado de la institución(14)

#### **2.2.1.4 Herramientas Para Garantizar La Calidad De Atención De Salud**

Entre las mas importantes herramientas que sugiere Luz Durán Silva, especialista en Auditoria en Salud, en su estudio de “CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD”, se incluyen:

- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Manual de Procedimientos
- ✓ Planes de Mejoramiento
- ✓ Informes o Registros de Calidad(15)

#### **Aspectos importantes a considerar**

Son numerosos los factores que deben considerarse al desarrollar una atención con calidad. Se han descrito ya varias ventajas e indicadores para reconocer que se cumple el objetivo, como por ejemplo mortalidad baja, disminución de demandas por malas practica, poder optimizar el uso de recursos, entre otras.(16)

Pero en realidad el máximo esfuerzo debe ser en estandarizar dichos mediante la creación de manuales en cuales los empleados deberán regirse, con la consecuente acreditación de los mismos. Todo esto permite un claro progreso en calidad, mejorando así el trato al usuario y reduciendo sustancialmente errores clínicos y administrativos. Todo esto sin olvidar que el paciente es el eje primordial de trabajo, influyendo de manera directa en nuestra meta principal que es el completo gozo de su bienestar y el de sus familias. (16)

#### **2.2.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

Evaluar un servicio dentro de cualquier ámbito y más aún en el de salud, es de vital importancia, debido a que no solamente los indicadores de producción nos pueden dar una apreciación de la calidad de un servicio, debemos tomar en

cuenta que el indicador más importante de calidad es la satisfacción de un cliente, por ello muchas normas internacionales buscan medir de manera objetiva este parámetro. (17)

Existen múltiples métodos para evaluar la calidad, como lo son:

1. Panel de usuarios, grupos de discusión y entrevistas en profundidad.
2. Informe del personal en contacto con los usuarios
3. Investigaciones de mercado
4. Encuestas de Satisfacción
5. Seguimiento de insatisfacciones
6. Análisis de indicadores(17)

Las mismas que pueden extenderse a otras más, dependiendo del ámbito de aplicación y el tipo de objetivo que se busque medir en la satisfacción del usuario de un servicio determinado.

Es muy importante conocer cuáles son los requerimientos de un usuario y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, dos objetivos que se pueden cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción del cliente; claro que hay que tomar en cuenta muy claramente el entorno del servicio, tanto en lo organizacional como en lo social y cultural. (18)

Para ello debemos primero tomar en cuenta el método de medición y su respectivo modelo teórico, para con ello plantear los objetivos de la medición, y su población objetivo, la misma que deberá contar con una temporalidad, es decir que se deberá realizar cada cierto tiempo determinado, esto dependiendo de las necesidades de cada institución.

Para conseguir obtener la información necesaria que nos permita calificar la satisfacción o no de un usuario se debe contar con un instrumento, el mismo que debe ser diseñado bajo los parámetros adecuados que permitan ser de fácil comprensión para el usuario, que busque los objetivos plantados de la medición,

y que contemple las opciones necesarias para que el usuario pueda ubicarse de manera más objetiva en su percepción de cómo fue atendido.

Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que, son:

- Confiabilidad: implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
- Receptividad: se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Seguridad: estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario.

(19)

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

La complejidad del proceso de satisfacción implica el conocimiento de, al menos, cuatro eslabones fundamentales:

1. La variable intrasubjetiva del usuario.

2. La variable intrasubjetiva del proveedor.
3. El proceso de interrelación que se produce entre ambos.
4. Las condiciones institucionales. (19)

Por lo antes mencionado existen organizaciones que se dedican, en primera instancia a garantizar la calidad de los servicios, ya que como se acota anteriormente uno de los determinantes de la satisfacción de un usuario es que los servicios a los cuales acceda el mismo deben ser de calidad, un ejemplo claro de este tipo de instituciones es © Accreditation Canada(20), ligada a Health Standards Organization, con lo cual permiten ser veedores y calificadores de estándares de calidad en salud, mediante la adopción de estrategias que garanticen el adecuado funcionamiento de un servicio. (21)

Es así que el Ministerio de Salud Pública del Ecuador inicia un proceso de acreditación de sus unidades de segundo y tercer nivel, mediante © Accreditation Canada, consiguiendo así en muchas de sus instituciones la acreditación con estándar de oro, es así el caso del Hospital General Macas que el 12 de abril de 2016 recibió oficialmente su acreditación. (2)

Posterior a ello se viene el duro trabajo de la institución de mantener dichos estándares que se reflejen en la satisfacción de cada uno de sus usuarios, el cual se ha estandarizado mediante la encuesta de satisfacción propia del Hospital General Macas y por el sistema SAIP (Servicio de Atención e Información al Paciente), que permiten evaluar de forma objetiva si el usuario percibe su atención y a la unidad de salud como satisfactoria. (22)(Anexo 4)

## **CAPITULO III**

### **3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de gineco – obstetricia, medicina interna, pediatría y cirugía posterior a la acreditación Canadá del Hospital General Macas enero – junio 2017.

#### **3.2 Objetivos Específicos:**

1. Determinar las características sociodemográficas de los usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital General Maca (gineco – obstetricia, medicina interna, pediatría y cirugía)
2. Conocer el grado de satisfacción global y por especialidad (gineco – obstetricia, medicina interna, pediatría y cirugía) de los usuarios.
3. Observar si existe asociación entre grado de satisfacción y nivel de instrucción y sexo.

## **CAPITULO IV**

### **4. DISEÑO METODOLOGICO**

#### **3.1 DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO**

##### **4.1.1 TIPO DE ESTUDIO**

Para conseguir el fin de este trabajo, se planteó un estudio no experimental, de carácter descriptivo, de tipo transversal, debido a que no se ha experimentado con las variables del estudio ni se intervino en las mismas, y solamente se buscó determinar y clasificar los datos recolectados en busca de una evaluación de la satisfacción de los usuarios externos ante los servicios prestados en la consulta externa del Hospital General Macas.

##### **4.1.2 AREA DE INVESTIGACION**

Dicha investigación fue realizada en en el área de Consulta Externa del Hospital General Macas, ubicado en el cantón Morona, perteneciente a la provincia de Morona Santiago, cuya población en su mayoría se encuentra representada por la etnia Shuar, la misma que conserva una cultura y tradición muy fuerte, dedicados a la agricultura como fuente de ingreso tanto económica como de sustento alimenticio a sus hogares.

##### **4.1.3 UNIVERSO DE ESTUDIO**

Para el presente estudio el universo fue el total de consultas realizadas en el año 2016 en las especialidades de gineco – obstetricia, medicina interna, pediatría y cirugía, que de acuerdo a los datos de estadística del Hospital General Macas fue de 22093, esto tomando en cuenta tanto primeras consultas como subsecuentes, dado que el estudio ha contemplado solo seis meses de evaluación este valor fue dividido para dos teniendo un universo final de 11047, del cual se procedió a calcular la muestra.

### **3.1.4 SELECCIÓN Y TAMAÑO DE MUESTRA**

La muestra fue calculada mediante el programa Epi Info 7, con su módulo Stat Calc, para estudios descriptivos o poblacionales, tomando en cuenta una frecuencia esperada del 50%, un límite de confianza del 5% (nivel de confianza de 95%), efecto de diseño de 0.1 y un cluster de 1, del cual se obtuvo el siguiente dato: 371.

### **3.1.5 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.**

#### **3.1.5.1 POBLACION**

Todas las personas atendidas en el servicio de consulta externa de las especialidades de Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía en el 2017.

#### **3.1.5.2 MUESTRA**

Mediante el calculo estadístico con programas específicos para aquello, se obtuvo un total de 371 pacientes a encuestar.

#### **3.1.5.3 MUESTREO**

El muestreo se realizó de forma aleatoria, es decir se tomaba un paciente para la encuesta y dos no, para garantizar la aleatoriedad.

### **3.1.6 UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN**

Al tratarse de un estudio descriptivo la unidad de análisis se basará principalmente en porcentajes para todas las variables de estudio; incluyendo el cálculo de satisfacción de los usuarios, para determinar si existe asociación entre el nivel de satisfacción y las variables de nivel de instrucción, residencia y sexo, se realiza un cálculo de Chi cuadrado.

Los programas que serán usados para el cálculo antes mencionado y su representación en tablas y gráficos, serán Microsoft Excel 2016 y EPI INFO 7 del CDC de Estados Unidos.

### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Es un estudio cuantitativo que ha buscado medir la satisfacción del usuario en el cual se han tomado en cuenta tanto primeras consultas como subsecuentes, a las cuales se les aplicó la Encuesta de Satisfacción utilizada por el SAIP (Servicio de Atención e Información del Paciente); dichas encuestas han sido aplicadas cuando el usuario terminó ya su ciclo de atención, es decir cuando finalizó con el retiro de medicación de farmacia (de ser el caso) o al final de la consulta médica.

Es importante también describir que para la aplicación de dichas encuestas se tomo de manera aleatoria un paciente de cada dos atendidos, a quienes con previa inducción y entendimiento total del objetivo de la investigación realizada, se solicitó que respondiera con honestidad cada una de las preguntas requeridas, tomando un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos para el completo desarrollo de las mismas.

### **3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

#### **4.3.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

Para que una persona esté dentro del estudio se deberá cumplir los siguientes criterios: toda persona independientemente de su edad, condición de salud, sexo, procedencia y residencia que acuda a la consulta externa de Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía, por primera vez o por consulta subsecuente, que termine su ciclo de atención posterior al retiro de medicación en farmacia o en caso de que no sea necesaria medicación al término de la consulta médica.

## **4.3.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- 4.3.2.1** Que posean trastornos cognitivos o del habla que impidan tomar la información necesaria para el estudio.
- 4.3.2.2** Que sea atendida/o por turno extra
- 4.3.2.3** Interconsultas de los servicios de emergencia y hospitalización.
- 4.3.2.4** Personas que tengan turno para dos especialidades diferentes en el mismo día.
- 4.3.2.5** Personas que acudan a procedimientos ambulatorios realizados en la consulta externa del Hospital General Macas.

## **4.4 METODOS E INSTRUMENTOS PARA OBTENER LA INFORMACION**

Para la correcta recolección de información, se empleó una encuesta utilizada por el SAIP antes mencionado, la misma que incluye 15 preguntas, llenada con previa indicación al culminar la atención del mismo.

### **4.4.1 METODOS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

#### **4.4.2 TECNICA**

Se usó una encuesta manejada por el Hospital General Macas que consta de 15 preguntas en total, con las cuales se obtuvo un puntaje, útil para poder calificar la satisfacción del usuario.

Cabe destacar que el formulario antes mencionado ya ha sido validado por las instituciones respectivas para su aplicación, por lo que no es necesaria una fase de validación de ellos.

### **4.4.3 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION Y DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS A UTILIZAR**

Para la recolección de la información se usó un cuestionario de satisfacción de la atención, el mismo que fue realizado bajo previa información a los usuarios

del motivo de dicha encuesta y el para que se realiza la misma, tomando en cuenta que el paciente cumple un ciclo para recibir atención en el Hospital General Macas, que va desde el agendamiento de su respectivo turno, consulta médica, post consulta, farmacia (de ser el caso) y/o salas de estudios complementarios, posterior a la terminación de este ciclo se aplicaron las encuestas para que el usuario tenga más criterios del cómo fue su atención y si el mismo se encontraba de acuerdo a lo recibido.

#### **4.4.3.1 PROGRAMAS A UTILIZAR PARA ANÁLISIS DE DATOS**

Se usaron básicamente los siguientes programas:

1. Microsoft Word 2016 para Windows: para la realización de los textos de este trabajo.
2. Microsoft Excel 2016 para Windows: para los cálculos estadísticos básicos de acuerdo a las variables ya mencionadas.
3. EPI INFO 7 para Windows PC: para realizar los cálculos de estadística inferencial de los cruces de variables.
4. Adicionalmente y en el caso de inconvenientes con el programa EPI INFO 7, se procederá a usar el programa EPI DAT 4 para Windows para la estadística inferencial.

Con respecto a los software del paquete Microsoft Office se cuenta con la licencia número 00331-10000-00001-AA31, en relación al EPI INFO 7 y EPIDAT 4 son software libres, el primero creado por el CDC de Estados Unidos y el Segundo por el Consejo de Salud de Galicia España.

#### **4.4.3.2 MÉTODOS PARA EL CONTROL Y CALIDAD DE LOS DATOS**

Al tratarse de formularios ya validados el riesgo de una calidad no adecuada de los mismos es reducida, pero a pesar de ello se mantendrá una revisión posterior de cada formulario para garantizar el correcto llenado del mismo.

Hay que determinar que pueden existir sesgos dependientes del encuestado (sesgo de información), quien puede dar información falsa positiva, por temor a no recibir atención posterior, por lo que se procederá a explicar al usuario que dicha encuesta no tiene ni lleva nombres, que la misma no tiene repercusiones legales, ni del servicio para consigo mismo o sus familiares, y que se respetará el anonimato de dicha encuesta.

## 4.5 PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR PROCESOS BIOÉTICOS

Al tratarse de una investigación no experimental, descriptiva, transversal, no atenta contra la integridad física o psicológica del usuario, ya que no se vincula métodos experimentales invasivos o no invasivos, a pesar de ellos se garantizará el anonimato de los cuestionarios llenados por los usuarios ya que la opinión vertida en ellos es de estricto uso científico en pro mejorar los servicios de salud, por lo que garantizará que cada individuo tenga la libertad de expresar el cómo ha percibido la atención recibida, y que el mismo no tendrá repercusiones para consigo mismo o sus familiares en la atención que pudiera recibir posteriormente a la colaboración con las encuestas.

### 1.4 DESCRIPCION DE VARIABLES

Al tratarse de variables cuantitativas continuas y discontinuas, ordinales y nominales, se procedió de la siguiente manera:

<b>Variable</b>	<b>Tipo de Variable</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Programa</b>
<b>Edad</b>	C. Continua	Porcentaje, Valor mínimo, Valor máximo, Media, Desvío Estándar	Microsoft Excel 2016
<b>Sexo</b>	Nominal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016
<b>Procedencia</b>	Nominal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016
<b>Residencia</b>	Nominal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016
<b>Instrucción</b>	Ordinal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016
<b>Estado Civil</b>	Nominal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016
<b>Especialidad de consulta externa</b>	Nominal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016
<b>Grado de Satisfacción</b>	Ordinal	Porcentaje	Microsoft Excel 2016

Para aquellos cruces de variables como lo es grado de satisfacción y nivel de instrucción, residencia y sexo, se procedió a calcular el Chi Cuadrado de los mismos, mediante el programa EPI INFO 7.

#### 4.6.1 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>
<b>Edad</b>	Número de años cumplidos desde el nacimiento hasta la fecha actual	Cronológica	Número de años cumplidos al momento de la aplicación del formulario	Menores de un año 1 a 5 6 a 10 11 a 15 16 a 19 20 a 64 65 y más
<b>Sexo</b>	Caracteres sexuales fenotípicos al nacer que se reafirman con el desarrollo mediante los caracteres sexuales secundarios	Biológica	Característica sexual al momento del nacimiento y en el caso de adultos caracteres sexuales secundarios que se presentan	Masculino Femenino
<b>Procedencia</b>	Lugar donde nació y/o vivió	Geográfica	Lugar de nacimiento de acuerdo a cédula de identidad, o de vivienda de acuerdo a registros de la unidad de salud	Parroquia Cantón Provincia
<b>Residencia</b>	Lugar donde una persona vive	Geográfica	Lugar donde una persona habita por lo menos seis meses consecutivos, según georreferenciación	Urbano Rural Parroquia Cantón

			ón del INEC y GEOSALUD	Provincia
<b>Instrucción</b>	Años de estudio que una persona posee	Académico	Número de años aprobados por la persona de acuerdo al régimen académico vigente	Analfabeto Sin educación primaria completa e incompleta, secundaria completa e incompleta, superior, cuarto nivel
<b>Estado Civil</b>	Condición social de una persona que determina la convivencia o no con otra y su medio que rige entre ellos	Legal	Estado determinado por la persona o por su cédula de identidad	Soltero Casado Viudo Divorciado Unión de hecho
<b>Especialidad de consulta externa</b>	Consultorio de una especialidad determinada localizado en la consulta externa de un hospital o unidad de salud	Servicio de salud	Especialidades definidas de acuerdo a la cartera de servicios brindada por el hospital	Gineco – Obstetricia Pediatria Medicina Interna Cirugía
<b>Grado de Satisfacción</b>	Nivel de conformidad de un usuario con respecto al servicio o atención brindada en una unidad determinada	Técnico de salud	Evaluación de acuerdo a formularios aplicados para determinar el nivel de satisfacción de un usuario del hospital que acudió a la consulta externa del mismo	1-4 insatisfacción 5-8 satisfacción baja 9-11 satisfacción moderada 12-14 satisfacción alta 15 satisfacción completa

## **CAPITULO V**

### **5. RESULTADOS**

#### **5.1 CUMPLIMIENTO DEL ESTUDIO**

Para el presenta trabajo de investigación se encuesto a 371 usuarios del Hospital General Macas, el que nos permitió determinar el grado de satisfacción y las características de la población estudio.

#### **5.2 CARACTERISTICAS DE LA POBLACION DEL ESTUDIO**

Las personas que entraron en este estudio son aquellas que fueron atendidos en la consulta externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría, quienes fueron encuestadas posterior al consentimiento informado respectivo, determinando variables sociodemográficas y el nivel de satisfacción que refieren tras su atención.

## 5.3 ANALISIS DE RESULTADOS

### 5.3.1 Edad

**Tabla #1 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Edad, Hospital General Macas, 2017.**

Edad	Frecuencia	%
<1	16	4,31
1-10	61	16,44
11-20	60	16,17
21-30	61	16,44
31-40	60	16,17
41-50	37	9,97
51-60	37	9,97
61-70	23	6,20
71-80	14	3,77
81-90	2	0,54
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** Se observa claramente que las edad que predomina en el estudio es desde los 11 a los 50 años (58,76%), teniendo una edad máxima de 87 años y mínima de 0 años (pacientes de meses de edad), con un promedio de 30,85 años y un desvió estándar de 20,99.

**Tabla #2 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Sexo, Hospital General Macas, 2017.**

Sexo	Frecuencia	%
FEMENINO	236	63,61
MASCULINO	135	36,39
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** El sexo predominante fue el femenino con un 63,61% en relación al masculino que fue de 36,39%.

**Tabla #3 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Procedencia, Hospital General Macas, 2017.**

Procedencia	Frecuencia	%
AMBATO	5	1,35
ARAPICOS	2	0,54
AZOGUES	1	0,27
AZUAY	9	2,43
BOLIVAR	2	0,54
CARCHI	1	0,27
CHIGUAZA	1	0,27
CHIMBORAZO	1	0,27
COTOPAXI	1	0,27
EL NAPO	1	0,27
EL ORO	1	0,27
EL PUYO	1	0,27
GUALAQUIZA	4	1,08
GUARANDA	1	0,27
HUAMBI	11	2,96
HUAMBOYA	19	5,12
LIMON INDANZA	6	1,62
LOGROÑO	8	2,16
MACAS	19	5,12
MACHALA	1	0,27
MACUMA	3	0,81
MANABI	1	0,27
MENDEZ	10	2,70
MORONA	197	53,10
PABLO SEXTO	5	1,35
PALORA	6	1,62
PASTAZA	1	0,27
RIOBAMBA	2	0,54
SAN JUAN BOSCO	3	0,81
SUCUA	19	5,12
SUCUMBIOS	1	0,27

TAISHA	16	4,31
TAYUZA	1	0,27
TENA	3	0,81
TIWINZA	2	0,54
TUNGURAHUA	3	0,81
TUUTINENTZA	2	0,54
UYUNTZA	1	0,27
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** Se puede observar claramente que el 53,10% de los usuarios procede del cantón Morona, seguido de Sucúa y Huamboya con un 5,12%.

**Tabla #4 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Residencia, Hospital General Macas, 2017.**

Residencia	Frecuencia	%
9 DE OCTUBRE	2	0,54
ALSHI	1	0,27
ARAPICOS	3	0,81
CHIGUAZA	14	3,77
CHIMPIS	1	0,27
CHIWITAYO	2	0,54
CUCHAENTZA	16	4,31
CUSUIMI	10	2,70
DOMONO	7	1,89
EBENECER	9	2,43
EL IDEAL	1	0,27
EL KILAMO	1	0,27
EL ROSARIO	3	0,81
GENERAL PROAÑO	17	4,58
HUAMBI	2	0,54
HUASAGA	5	1,35
LENIN MORENO	1	0,27
LIMON INDANZA	2	0,54
LOGROÑO	3	0,81
MACAS	101	27,22

MACUMA	6	1,62
MENDEZ	2	0,54
MUTINTZA	1	0,27
MUZAP	2	0,54
PABLO SEXTO	3	0,81
PACCHA	9	2,43
PALMERAS	1	0,27
PUMPUENTZA	4	1,08
RIO BLANCO	11	2,96
SAN CRISTOBAL	1	0,27
SAN ISIDRO	23	6,20
SAN LUIS	6	1,62
SAN PEDRO	1	0,27
SAN RAMON	8	2,16
SANTA CLARA	1	0,27
SEVILLA DON BOSCO	33	8,89
SINAI	28	7,55
SUCUA	8	2,16
TAYUZA	3	0,81
TUUTINENTZA	2	0,54
UNCHIVIAS	2	0,54
UYUNTZA	3	0,81
YAUPI	1	0,27
ZUÑAC	11	2,96
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** el 27,22% de usuarios reside en la ciudad de Macas, seguido de Sevilla Don Bosco con un 8,89%, dejando con menores porcentajes a las múltiples comunidades y ciudades de la Provincia de Morona Santiago.

**Tabla #5 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Nivel de Instrucción, Hospital General Macas, 2017.**

Instrucción	Frecuencia	%
NO APLICA	50	13,48
PRIMARIA	177	47,71
SECUNDARIA	137	36,93
SUPERIOR	7	1,89
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** la población estudiada presente un nivel de instrucción primaria de forma mayoritaria con un 47,71%, seguido de secundaria con 36,93% y No aplica con 13,48% que corresponde a niños menores que aún no se encuentran en edad de encontrarse en formación escolar.

**Tabla #6 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Estado Civil, Hospital General Macas, 2017.**

E. Civil	Frecuencia	%
CASADO	117	31,54
DIVORCIADO	1	0,27
NO APLICA	90	24,26
SOLTERO	60	16,17
UNION LIBRE	98	26,42
VIUDO	5	1,35
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** la gran mayoría de los usuarios es de estado civil casado/a con un 31,54%, en segundo lugar, tenemos a unión libre con el 26,42%, y en tercer lugar soltero/a con un 16,17%.

**Tabla #7 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Especialidad a la que acudieron, Hospital General Macas, 2017.**

Especialidad	Frecuencia	%
CIRUGIA	89	23,99
GINECOLOGIA	93	25,07
MEDICINA INTERNA	107	28,84
PEDIATRIA	82	22,10
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>371,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** se puede observar claramente que no existe una diferencia grande entre todas las especialidades bordeando los porcentajes entre el 22 y 28%, siendo la más frecuentada Medicina Interna con 28,84%.

**Tabla #8 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Nivel de satisfacción, Hospital General Macas, 2017.**

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	%
ALTA	96	25,88
COMPLETA	275	74,12
<b>Total general</b>	<b>371</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** el 74,12% de los usuarios encuestados refirieron estar completamente satisfecho con el servicio brindado por el Hospital General Macas, y un 25,88 refirieron tener una alta satisfacción.

**Tabla #9 Distribución de 371 usuarios externos de la Consulta Externa de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría de acuerdo a Nivel de satisfacción y Especialidad, Hospital General Macas, 2017.**

Especialidad	Nivel de Satisfacción				Total general
	ALTA	%	COMPLETA	%	
CIRUGIA	11	12,36	78	87,64	89
GINECOLOGIA	21	22,58	72	77,42	93
MEDICINA INTERNA	37	34,58	70	65,42	107
PEDIATRIA	27	32,93	55	67,07	82
<b>Total general</b>	<b>96</b>		<b>275</b>		<b>371</b>

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** en todas las especialidades, el nivel de satisfacción que predominó es completamente.

**Tabla #10 Determinación de la asociación del nivel del satisfacción y sexo, nivel de satisfacción y nivel de instrucción, Hospital General Macas, 2017.**

Variable	Chi Cuadrado	Punto P
Femenino	1,2665	0,2604
Masculino	1,2665	0,2604
Ninguna*	1,5291	0,2163
Primaria	1,5826	0,2080
Secundaria	0,0002	0,9902
Superior	2,1648	0,1412

Fuente: Encuestas

Realizado por: el autor

**Análisis:** Para determinar la significancia de la Prueba del Chi Cuadrado se tomaron los siguientes parámetros: Grados de Libertad 1, Nivel de Significancia (P): 0,95; obteniéndose un punto de quiebre de acuerdo a tabla del Chi Cuadrado tabulado de 3,841. De acuerdo a lo antes mencionado se puede observar que se acepta la hipótesis nula, es decir, que no existe una relación entre las variables sexo y nivel de instrucción con el grado de satisfacción de los usuarios.

## CAPITULO VI

### 6. DISCUSION

Dentro del estudio se pudo constatar que la edad promedio de los usuarios evaluados, fue de 30 años, lo que no dista de otras investigaciones como la realizada en la Ciudad de Quito por Vargas, quien manifiesta que la media fue de 39 años, de igual manera se observa similar situación en el estudio realizado por Hermida en la Ciudad de Cuenca que determina una media de 35 años. Esto no llama mucho la atención debido a que son poblaciones similares, es decir poseemos una distribución etaria a nivel nacional muy similar, con sus respectivas variaciones de acuerdo a cada región, pero con no son significativas.

Con respecto al sexo en este trabajo se pudo constatar que la gran mayoría fueron del sexo femenino con un 63,61% lo cual en comparación a los trabajos de Vargas y Hermida se encontró la misma situación con porcentajes de 68% y 73% respectivamente, también sucede algo similar en Guayaquil en el estudio realizado por García en el que el 91% de los usuarios fue de sexo femenino; este hecho puede deberse a que son las mujeres quienes tienen un mayor incentivo en acudir a las consultas médicas cuando ven su salud comprometida de algún modo, y en el caso de menores son las madres quienes llevan a sus hijos a las consultas médicas, en la gran mayoría de casos.

Con respecto a la procedencia se pudo evidenciar que el 53% de los usuarios proviene del Cantón Morona, lamentablemente no se pudieron encontrar estudios que evalúen el lugar de procedencia, de igual manera nos sucede con residencia en donde el 27,22% de usuarios reside en la ciudad de Macas, seguido de Sevilla Don Bosco con un 8,89%, dejando con menores porcentajes a las múltiples comunidades y ciudades de la Provincia de Morona Santiago. El Hospital General Macas al ser un hospital de derivación provincial alberga mucha más gente de la misma provincia que de otros lugares, en comparación a lo que se puede visualizar en hospitales de derivación regional como lo es el Hospital Vicente Corral Moscoso y el Hospital José Carrasco Arteaga, donde la residencia

de gran parte de sus usuarios proviene de otras provincias diferentes a las de Azuay.

El estudio realizado por Hermida en la Ciudad de Cuenca determino que el nivel de Instrucción de los usuarios fue Media (bachiller) con un 46% igual o similar situación se encuentra en el estudio realizado por Vargas en la ciudad de Quito en el cual la instrucción de bachiller fue de 46%, en contraste en lo observado en los usuarios del Hospital General Macas donde el nivel primario predominó con un 47%, pero no muy lejos se encuentra el nivel secundario con un 36%; debemos recordar que la Provincia de Morona Santiago, fue una de las que permaneció por muchos años desatendida en múltiples áreas, una de ellas educación, por lo que puede ser esta la causa de la diferencia encontrada, no obstante, como se observa existe un alto porcentaje de nivel secundaria, lo cual implica que en la actualidad el fortalecimiento de la educación en esta provincia ha permitido el mejoramiento de la formación de la población general.

El estado civil de los usuarios estudiados fue casado con un 31,54%, dato similar se encontró en el estudio de Hermida que determina el mismo estado civil con un 46%; en el presente trabajo no queda muy detrás el estado civil de unión libre con un 26,42%, esto denota que la población estudiada no depende una determinación legal para formar una familia, que puede deberse a creencias, o simple desconfianza en un sistema social estandarizado, no obstante esto no parece influir en el hecho de acceso a los servicios de salud.

Como se pudo visualizar en los resultados las cuatro especialidades estudiadas (Medicina Interna, Pediatría, Gineco Obstetricia y Cirugía) presentaron una distribución similar en el estudio, entre 22 y 28%, lamentablemente no se encontraron estudios de este parámetro que permitan compararlo, ya que los mencionados en este trabajo, fueron aplicados en unidades operativas de primer nivel, donde no se cuenta con estas especialidades, y donde se compara solamente entre los servicios de medicina y odontología. A pesar de esto el hecho de que exista una distribución homogénea de los servicios, determina que el perfil de morbilidad de la población estudiada es muy diverso, sin tener

preferencia a una u otra rama de la medicina, dato que en futuras investigaciones debe ser considerado.

El 74,12% de los usuarios manifestó tener un nivel de satisfacción completo con los servicios prestados en la unidad hospitalaria, en el estudio realizado por Vargas, determino un satisfacción del 98%, que podría equivaler a completa, en el estudio de Hermida se encontró 77,4%, que equivaldría a alta, y finalmente en estudio de García manifiesta que es muy buena en el 35%; se una diferencia significativa entre los estudios antes mencionados, se observa dos estudios realizados en la sierra, uno en costa y el presente en el oriente; ante esta situación cabe pensar que los antecedentes regionales y locales pueden influenciar en la forma de percibir la calidad, es decir, en la costa (Guayaquil), ha sido una ciudad en permanente desarrollo, pero no siempre en todos sus ámbitos, por lo que salud pudo haberse quedado estancado y este sea el motivo del porque una visualización como la que se ha mencionado, en relación a los estudios realizados en la sierra (Quito y Cuenca), en donde la salud ha sido un aspecto de intervención continua, si bien no permanente, pero ha sido fortalecida con el pasar del tiempo; finalmente en el oriente, que como se mencionó, fue desatendida por varios años, en la actualidad posee servicios de salud de mejor calidad, lo cual lleva a la población a comparar con lo que vivieron y determinar su satisfacción.

En relación a la satisfacción por especialidad todas obtuvieron en altos porcentajes “completa”, esto debido a que los estándares de calidad, para la acreditación son para todos los servicios, es decir, no se priorizan servicios, la acreditación se la hace para toda la unidad hospitalaria.

Finalmente no se evidencio una asociación entre nivel de satisfacción y sexo, y con nivel de instrucción, esto se debe principalmente a que la visión de calidad en la población ha cambiado, del conformismo a la salud como un derecho constitucional, los usuarios cada día más conocen sus derechos y sus obligaciones, se adecuan a un sistema de salud que busca la universalidad y accesibilidad completa.

## **CAPITULO VII**

### **7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA**

#### **7.1 CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados en este estudio se concluye lo siguiente:

- La edad promedio fue de 30 años con un desvío estándar de 20,99.
- El sexo predominante fue el femenino.
- La procedencia más frecuente fue Cantón Morona.
- La residencia más habitual fue Macas.
- El nivel de instrucción con mayor porcentaje fue el primario.
- El estado Civil más frecuente fue casado.
- No hubo diferencias porcentuales entre las especialidades estudiadas con frecuencias similares entre las cuatro.
- Se presentó una satisfacción completa en la gran mayoría de los usuarios.
- En todas las especialidades se presentó un nivel de satisfacción completa.
- No existió asociación entre nivel de satisfacción y sexo, y nivel de satisfacción y nivel de instrucción.

#### **7.2 RECOMENDACIONES**

- Mantener estudios de calidad tanto internos como por personal externo al Hospital General Macas, para garantizar una adecuada medición de la misma.
- Mantener una educomunicación continua a la población general sobre el sistema de atención de salud vigente, que permita al usuario decidir el cómo y el cuándo debe acudir a la consulta médica, de todos los niveles de atención.
- Promover la atención con calidad y calidez de forma permanente en todos los servicios del Hospital.

### 7.3 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Modelo de Atención Integral en Salud. Segunda ed. Al. E, editor. Quito: Ministerio de Salud; 2014.
2. Vargas Alarcón D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Primera ed. Quito USFd, editor. Quito: Universidad San Francisco de Quito; 2013.
3. Hermida Salcedo D. SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD N° 2. CUENCA. 2014. Primera ed. Cuenca Ud, editor. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2015.
4. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Coordinación Zonal 6. Salud. [Online].; 2016 [cited 2017 febrero 09. Available from: <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/index.php/sala-de-prensa/1665-el-hospital-general-macas-recibio-acreditacion-internacional>.
5. Fundación CETMO. Medir la satisfacción de los clientes. Primera ed. CETMO F, editor. Barcelona: Fundacion CETMO; 2006.  
Serralde A. Calidad al estilo Crosby. [cited 2017 Jul 26]; Available from:
6. <http://reddinconsultants.com/espanol/wp-content/uploads/2012/12/Calidad-al-Estilo-Crosby.pdf>
7. Revilla-Rodríguez EA, Pimentel-Roque C. [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx) Editorial Calidad de los Servicios de Salud en México. 2012 [cited 2017 Jul 25];5:76–8. Available from: <http://www.medigraphic.com/emis>
8. Frenk J. Avedis Donabedian. Salud Publica Mex [Internet]. 2000 Nov [cited 2017 Jul 25];42(6):556–7. Available from: [http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342000000600015&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342000000600015&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
9. De LC, Atención L. Ponències i Jornades: Rosa Suñol i Àlvar Net. [cited 2017 Jul 25]; Available from: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
10. Fajardo Dolci Germán, Hernández T Francisco. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud [Internet]. PRIMERA EDICION. Fajardo Dolci Germán, Hernández T Francisco, editors. MÉXICO, D. F.; 2012 [cited 2017 Jul 26]. 61-64 p. Available from: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro\\_01.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf)
11. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev Med Hered [Internet]. 2001;12(3):75–7. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001)

12. Urroz Torres O, Allen Flores P. Introducción a la Calidad en los Servicios de Salud en el nivel local: módulo IX. [cited 2017 Jul 25]; Available from: <http://www.cendeiss.sa.cr/posgrados/modulos/modulo9gestion.pdf>
13. Alfonso C, Botero K, Ma M. Calidad en salud en Colombia. [cited 2017 Jul 25]; Available from: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos y Publicaciones/CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA.pdf>
14. Pérez-Romero S, Gascón-Cánovas JJ, Salmerón-Martínez D, Parra-Hidalgo P, Monteagudo-Piqueras O. Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Gac Sanit* [Internet]. 2017 Jul 11 [cited 2017 Jul 25]; Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28705374>
15. Silva LMD. Calidad en la prestación de servicios de salud. *Cienc Tecnol para la Salud Vis y Ocul*. 2004;0(3):111–21.
16. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Quality in health services: an unavoidable challenge*. 2014 [cited 2017 Jul 25];30(2):179–83. Available from: <http://scielo.sld.cu>
17. Centros de Excelencia. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. EGONDI ARTES GRÁFICAS S.A. ed. S.L GDCDS, editor. Madrid: GRUPO DE COMUNICACIÓN DEL SUR S.L; 2008.
18. Perez CM, Reyes RO. Scielo. [Online].; 2008 [cited 2017 Febrero 10. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662008000400013).
19. <https://accreditation.ca/>. Accreditation Canada. [Online].; 2017 [cited 2017 Febrero 10. Available from: <https://accreditation.ca/>.
20. Health Standards Organization. Health Standards Organization. [Online].; 2017 [cited 2017 Febrero 10. Available from: <https://www.hso.world/news/introducing-health-standards-organization/>.
21. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Guía de funcionalidad para la encuesta de satisfacción del usuario/a externo. Primera ed. Planificación CGd, editor. Quito: Coordinación General de Planificación; 2016.
22. Maldonado JG. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD “EL BOSQUE”. PROPUESTA GERENCIAL DE MEJORAMIENTO. Primera ed. Guayaquil Ud, editor. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2011.

## ANEXOS

### 1. Formulario de Encuesta de Satisfacción del Hospital General Macas

#### HOSPITAL GENERAL DE MACAS

#### ENCUESTA DE SATISFACCION AL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA

Estimado paciente, su opinión es muy importante y nos ayudara a mejorar la atención de esta casa de salud; le agradecemos por llenar la encuesta.

Código

Edad		Procedencia		Nivel de Instrucción	
Sexo		Residencia		Estado Civil	

#### SERVICIO EN EL QUE FUE ATENDIDO

PEDIATRIA	MEDICINA INTERNA	GINECOLOGIA	CIRUGIA GENERAL

#### COMO FUE LA INFORMACION QUE RECIBIO:

N		SI	NO
1	LA HORA DE ATENCION FUE LA ADECUADA?		
2	CONOCE EL NOMBRE DE SU MEDICO TRATANTE.		
3	LE COMUNICARON SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES COMO PACIENTE.		
4	EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO FUE CORDIAL.		
5	EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA FUE CORDIAL.		
6	LE DIERON INFORMACION CLARA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LES REALIZARA.		
7	USTED DIO SU CONSENTIMIENTO PARA LA REALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS.		
8	LAS EXPLICACIONES QUE LE DIO EL MEDICO, SATISFACIERON SUS INQUIETUDES.		
9	LE INFORMARON LOS CUIDADOS QUE TIENE QUE SEGUIR EN CASA.		
10	LE INFORMARON CUANDO Y DONDE DEBE REALIZARCE EL CONTROL.		
11	COMODOS Y LIMPIOS.		
12	LE PIDIERON PAGO POR ALGUN SERVICIO MIENTRAS LE ATENDIERON.		
13	LA MEDICINA RECETADA POR EL MEDICO, FUE ENTREGADA EN SU TOTALIDAD.		
14	EL MEDICO LE RECETO MEDICINA PARA QUE LA ADQUIERA FUERA DE NUESTRA FARMACIA.		
15	RECOMENDARIA ESTA CASA DE SALUD.		

PUNTAJE OBTENIDO

FECHA:



## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado participante:

Usted ha sido preguntado si le gustaría participar en este estudio que será realizado para desarrollar y obtener conocimientos que comprueben lo ya conocido o aporten con nuevos conocimientos sobre un problema de salud.

Le proporcionamos toda la información sobre el tema de investigación que le hemos propuesto participar.

### **Introducción (Objetivos del proyecto de investigación):**

Este formulario incluye un resumen del propósito de este estudio. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para participar puede tomarse el tiempo que necesite para consultar con su familia y/o amigos si desea participar o no. Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la evaluación de la satisfacción del usuario al ser atendido en la consulta externa de las especialidades más concurridas del Hospital como son: Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía.

Este estudio servirá para identificar el grado de satisfacción que existe en el usuario posterior a la atención brindada, incluyendo varios parámetros entre ellos la calidad y calidez de atención recibida, etc.

### **Como se realizará el estudio:**

Durante la investigación usted puede recibir documentos que contienen preguntas sobre su nivel de satisfacción luego de ser atendido. Nos gustaría que con honestidad complete estos espacios ya que forman parte de la información que se requiere en el estudio propuesto a usted.

### **ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES**

Este proyecto de investigación ha sido enviado a un Comité de Ética independiente y ha sido aprobado. No hay objeciones éticas.

### **AUTONOMÍA**

Usted con su firma acepta participar en el proyecto de investigación, declarando que se ha leído a usted toda la información respectiva de la investigación, que ha comprendido lo que dice el documento, que le han contestado todas las inquietudes que pueda surgir sobre el tema propuesto, y que su decisión de participar es voluntaria, libre y pensada por usted, sin ningún tipo de obligación o imposición por otras personas. Antes de tomar la decisión de firmar este documento, usted tiene toda la libertad para consultar con familiares u otros profesionales médicos independientes para poder tomar una decisión razonada. Usted tiene derecho a dar por finalizada su participación en el estudio en cualquier momento y por cualquier razón, sin experimentar ninguna consecuencia negativa. Durante el transcurso del estudio su investigador le informará de cualquier nuevo hallazgo que pudiese influenciar sobre su decisión de participar en el mismo.

### **BENEFICENCIA**

Durante todo el desarrollo de la investigación se procurará siempre mantener su beneficio, buscando su bienestar personal y el bienestar de los otros sujetos de la sociedad. Con su participación en este estudio usted está apoyando al desarrollo de conocimientos médicos que podrían ayudarle a usted y posteriormente a otros pacientes.

### **NO MALEFICENCIA**

Durante el tiempo que dure el proceso de la investigación usted no sufrirá ningún daño físico, mental, emocional o moral.

### **JUSTICIA**

Los conocimientos generados durante el proceso de investigación serán difundidos hacia los sujetos objeto de estudio, y de manera anónima a la comunidad y población en general, con el único fin de mejorar las condiciones de vida.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Con esta firma usted otorga además su consentimiento para el traspaso de los datos recogidos de su persona, para proceder a una evaluación estadística. Todos los datos serán manejados de forma anónima (es decir, solo se transmitirán sus iniciales o el número que se le asigna); su nombre y dirección solamente son conocidos por su investigador y no serán comunicados a terceras partes estando sujetos a las normas de protección de datos. En caso de publicación de esta investigación se guardara todas las normas antes establecidas.

Si usted tiene cualquier otra pregunta que no esté suficientemente cubierta en esta información escrita o quiere obtener información adicional, su investigador a cargo le ayudará gustosamente. En caso de preguntas posteriores, por favor contactar \_\_\_\_\_

Participante

Cuenca, 18 de Enero de 2017

- 2. Documento de aceptación por parte del director del proyecto de Investigación (tutor designado).**
- 3. Modelo de sesiones de asesoría con el tutor.**
- 4. Documento que certifica que la institución hospitalaria o de otra índole le autoriza para realizar el proyecto de investigación de Pregrado.**



OFICIO AMDD-01-033-2017  
Macas, 18 de mayo de 2017

Doctor

Lorgio Aguilar A.

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR – FACULTAD DE MEDICINA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

En su despacho:

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 12 de mayo del 2017, en el cual solicita la autorización para que, como parte de las prácticas pre profesionales, el Interno Rotativo de Medicina Carlos José Verdugo Amoroso con C.I. 0302655857, realice acciones investigativas que sirvan de base y tributen al trabajo de Titulación, cuyo tema es: "Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Consulta Externa de Gineco Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía, posterior a la Acreditación Canadá del Hospital General de Macas periodo enero – junio 2017".

Me permito informar que se autoriza al Interno Rotativo para que realice dicha investigación en el Hospital General de Macas.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Dr. Marco Villegas T.

GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL DE MACAS

MV/pch



## 5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de Actividades Año 2016 a 2017																																				
Actividad	Meses																																			
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8				Mes 9			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Redacción del protocolo de trabajo de graduación y elaboración y/o selección del instrumento de recolección de datos	■	■																																		
Presentación y aprobación del protocolo de trabajo de graduación			■																																	
Recolección de datos				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Análisis e interpretación de los datos																									■	■										
Elaboración y presentación de la información																																				
Redacción de las conclusiones y recomendaciones																																	■	■		
Entrega del informe final																																				■

## 6. PRESUPUESTO

Ítem	Cantidad	Valor Unitario	Total
Hojas de papel bond A4	1000	0,05	50
Esferos	10	0,2	2
Carpetas	10	0,25	2,5
Flash Memory 16GB	1	18	18
Alimentación	120	2	240
Vivienda	6	200	1200
Impresión de trabajo final	4	30	120
Empastado de trabajo final	4	20	80
<b>Total</b>			<b>1712,5</b>



Cuenca, 28 de junio de 2017

El Comité de Ética en Investigación en Seres Humanos de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca **CERTIFICA** que ha conocido, analizado y aprobado el protocolo de estudio intitulado "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DE GINECO - OBSTETRICIA, MEDICINA, PEDIATRÍA Y CIRUGÍA, POSTERIOR A LA ACREDITACIÓN CANADA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS ENERO - JUNIO 2017", cuyo investigador principal es el Sr. Carlos José Verdugo Amoroso y que se encuentra siendo dirigida por el Md. Diego Flores.

Es todo cuanto se puede decir en honor a la verdad.

Atentamente,



Dr. Wilson Campoverde Barros

COORDINADOR DEPARTAMENTO DE BIOÉTICA



OFICIO AMDD-01-033-2017  
Macas, 18 de mayo de 2017

Doctor

Lorgio Aguilar A.

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR – FACULTAD DE MEDICINA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

En su despacho:

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 12 de mayo del 2017, en el cual solicita la autorización para que, como parte de las prácticas pre profesionales, el Interno Rotativo de Medicina Carlos José Verdugo Amoroso con C.I. 0302655857, realice acciones investigativas que sirvan de base y tributen al trabajo de Titulación, cuyo tema es: "Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Consulta Externa de Gineco Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía, posterior a la Acreditación Canadá del Hospital General de Macas periodo enero – junio 2017".

Me permito informar que se autoriza al Interno Rotativo para que realice dicha investigación en el Hospital General de Macas.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

  
Dr. Marco Villegas T.

GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL DE MACAS

MV/pch





## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Usted ha sido preguntado si le gustaría participar en este estudio que será realizado para desarrollar y obtener conocimientos que comprueben lo ya conocido o aporten con nuevos conocimientos sobre un problema de salud.

Le proporcionamos toda la información sobre el tema de investigación que le hemos propuesto participar.

### **Introducción (Objetivos del proyecto de investigación):**

Este formulario incluye un resumen del propósito de este estudio. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para participar puede tomarse el tiempo que necesite para consultar con su familia y/o amigos si desea participar o no.

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la evaluación de la satisfacción del usuario al ser atendido en la consulta externa de las especialidades más concurridas del Hospital como son: Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía.

Este estudio servirá para identificar el grado de satisfacción que existe en el usuario posterior a la atención brindada, incluyendo varios parámetros entre ellos la calidad y calidez de atención recibida, etc.

### **Como se realizará el estudio:**

Durante la investigación usted puede recibir documentos que contienen preguntas sobre su nivel de satisfacción luego de ser atendido. Nos gustaría que con honestidad complete estos espacios ya que forman parte de la información que se requiere en el estudio propuesto a usted.

### **ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES**

Este proyecto de investigación ha sido enviado a un Comité de Ética independiente y ha sido aprobado. No hay objeciones éticas.

### **AUTONOMÍA**

Usted con su firma acepta participar en el proyecto de investigación, declarando que se ha leído a usted toda la información respectiva de la investigación, que ha comprendido lo que dice el documento, que le han contestado todas las inquietudes que pueda surgir sobre el tema propuesto, y que su decisión de participar es voluntaria, libre y pensada por usted, sin

ningún tipo de obligación o imposición por otras personas. Antes de tomar la decisión de firmar este documento, usted tiene toda la libertad para consultar con familiares u otros profesionales médicos independientes para poder tomar una decisión razonada. Usted tiene derecho a dar por finalizada su participación en el estudio en cualquier momento y por cualquier razón, sin experimentar ninguna consecuencia negativa. Durante el transcurso del estudio su investigador le informará de cualquier nuevo hallazgo que pudiese influenciar sobre su decisión de participar en el mismo.

#### **BENEFICENCIA**

Durante todo el desarrollo de la investigación se procurará siempre mantener su beneficio, buscando su bienestar personal y el bienestar de los otros sujetos de la sociedad. Con su participación en este estudio usted está apoyando al desarrollo de conocimientos médicos que podrían ayudarle a usted y posteriormente a otros pacientes.

#### **NO MALEFICENCIA**

Durante el tiempo que dure el proceso de la investigación usted no sufrirá ningún daño físico, mental, emocional o moral.

#### **JUSTICIA**

Los conocimientos generados durante el proceso de investigación serán difundidos hacia los sujetos objeto de estudio, y de manera anónima a la comunidad y población en general, con el único fin de mejorar las condiciones de vida.

#### **CONFIDENCIALIDAD**

Con esta firma usted otorga además su consentimiento para el traspaso de los datos recogidos de su persona, para proceder a una evaluación estadística. Todos los datos serán manejados de forma anónima (es decir, solo se transmitirán sus iniciales o el número que se le asigna); su nombre y dirección solamente son conocidos por su investigador y no serán comunicados a terceras partes estando sujetos a las normas de protección de datos. En caso de publicación de esta investigación se guardara todas las normas antes establecidas.

Si usted tiene cualquier otra pregunta que no esté suficientemente cubierta en esta información escrita o quiere obtener información adicional, su investigador a cargo le ayudará gustosamente. En caso de preguntas posteriores, por favor contactar \_\_\_\_\_

Participante

Cuenca, 18 de Enero de 2017

**HOSPITAL GENERAL DE MACAS**

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA**

Estimado paciente, su opinión es muy importante y nos ayudara a mejorar la atención de esta casa de salud; le agradecemos por llenar la encuesta.

<b>Código</b>
<b>VACI 2</b>

<b>Edad</b>		<b>Procedencia</b>		<b>Nivel de Instrucción</b>	
<b>Sexo</b>		<b>Residencia</b>		<b>Estado Civil</b>	

**SERVICIO EN EL QUE FUE ATENDIDO**

PEDIATRIA	MEDICINA INTERNA	GINECOLOGIA	CIRUGIA GENERAL

**COMO FUE LA INFORMACION QUE RECIBIO:**

N		SI	NO
1	LA HORA DE ATENCION FUE LA ADECUADA?		
2	CONOCE EL NOMBRE DE SU MEDICO TRATANTE.		
3	LE COMUNICARON SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES COMO PACIENTE.		
4	EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO FUE CORDIAL.		
5	EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA FUE CORDIAL.		
6	LE DIERON INFORMACION CLARA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LES REALIZARA.		
7	USTED DIO SU CONSENTIMIENTO PARA LA REALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS.		
8	LAS EXPLICACIONES QUE LE DIO EL MEDICO, SATISFACIERON SUS INQUIETUDES.		
9	LE INFORMARON LOS CUIDADOS QUE TIENE QUE SEGUIR EN CASA.		
10	LE INFORMARON CUANDO Y DONDE DEBE REALIZARCE EL CONTROL.		
11	COMODOS Y LIMPIOS.		
12	LE PIDIERON PAGO POR ALGUN SERVICIO MIENTRAS LE ATENDIERON.		
13	LA MEDICINA RECETADA POR EL MEDICO, FUE ENTREGADA EN SU TOTALIDAD.		
14	EL MEDICO LE RECETO MEDICINA PARA QUE LA ADQUIERA FUERA DE NUESTRA FARMACIA.		
15	RECOMENDARIA ESTA CASA DE SALUD.		

<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>	
-------------------------	--

**FECHA:**

EVALUACIÓN DE LA  
SATISFACCION DE LOS  
USUARIOS DE LA CONSULTA  
EXTERNA DE GINECO –  
OBSTETRICIA, MEDICINA  
INTERNA, PEDIATRÍA Y  
CIRUGÍA POSTERIOR A LA  
ACREDITACIÓN CANADA DEL

ARCHIVO

CARLOS VERDUGO\_TURNITIN.DOCX (499.87K)

HORA DE LA ENTREGA 26-JUL-2017 08:40P.M.

NÚMERO DE 9925

IDENTIFICADOR DE LA 833330880

PALABRAS

ENTREGA

SUMA DE  
CARACTERES

59218

ENERO

HOSPITAL GENERAL MACAS

# EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DE GINECO – OBSTETRICIA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA Y CIRUGÍA POSTERIOR A LA ACREDITACIÓN CANADA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS ENERO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	2%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://www.ilustrados.com">www.ilustrados.com</a> Fuente de Internet	<1%
3	<a href="http://repositorio.ute.edu.ec">repositorio.ute.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
4	<a href="http://nulan.mdp.edu.ar">nulan.mdp.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1%
5	Esmel-Esmel, Neus, Eudald Tomás-Esmel, Yolanda Aparicio Rollan, Irene Pérez Cáceres, Ma Jesús Montes-Muñoz, and Maria Jimenez-Herrera. "Exploring the body through reflexology: Physical behaviors observed during application", <i>Complementary Therapies in Clinical Practice</i> , 2016. Publicación	<1%



es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

EXCLUIR CITAS

ACTIVO

EXCLUIR

< 15 WORDS

EXCLUIR BIBLIOGRAFÍA APAGADO

COINCIDENCIAS



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Carlos Jose Verdugo Amoroso**  
Título del ejercicio: **Tutoria de Tesis**  
Título de la entrega: **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIO...**  
Nombre del archivo: **Carlos\_Verdugo\_Turnitin.docx**  
Tamaño del archivo: **499.87K**  
Total páginas: **50**  
Total de palabras: **9,925**  
Total de caracteres: **59,218**  
Fecha de entrega: **26-jul-2017 03:49p.m.**  
Identificador de la entrega: **833330880**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR



TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MÉDICO

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE  
LA CONSULTA EXTERNA DE GINECO - OBSTETRICIA,  
MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA Y CIRUGÍA POSTERIOR A LA  
ACREDITACIÓN CANADA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS  
ENERO - JUNIO 2017.

AUTOR:  
CARLOS JOSE VERDUGO AMOROSO

DIRECTOR:  
MD. DIEGO JAVIER FLORES MONTESINOS M. SC.

ASESOR:  
MD. DIEGO JAVIER FLORES MONTESINOS M. SC.

CUENCA - ECUADOR  
AÑO 2017



**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA**

COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR  
CARRERA DE MEDICINA Y ENFERMERÍA**

Cuenca, 19 de septiembre del 2017.

**Señor, Doctor.**

Lorgio Aguilar

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Señora, Doctora.**

Patricia Vanegas

**DIRECTORA DE UNIDAD DE TITULACIÓN**

Por medio del presente me permito indicar a su persona que el Trabajo de Grado, de título: "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, CIRUGÍA Y GINECO – OBSTETRICIA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS POSTERIOR A LA ACREDITACIÓN CANADA ENERO JUNIO 2017", realizado por el estudiante CARLOS JOSE VERDUGO AMOROSO, ha cumplido con las recomendaciones sugeridas por los pares revisores asignados, motivo por el cual me permito sugerir se dé paso a la sustentación del mismo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

**Md. Diego Flores**  
MEDICO EPIDEMIOLOGO  
C.C.: 010391605

**MD. DIEGO JAVIER FLORES MONTESINOS M. SC.**

Manual Vega y Pio Bravo  
Teléfonos: 830752 – 4123175

[www.ucacue.edu.ec](http://www.ucacue.edu.ec)



**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA**  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR**

**CARRERA DE MEDICINA Y ENFERMERIA**

Yo, Carlos José Verdugo Amoroso , autor del proyecto de investigación titulado: EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CONSUKTA EXTERNA DE GINECO OBSTETRICIA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRIA Y CIRUGIA, POSTERIOR A LA ACREDITACION CANADA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS PERIODO ENERO – JUNIO 2017; reconozco y acepto el derecho de la Universidad Católica de Cuenca, de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Médico. El uso que la Universidad hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.;

**Atentamente,**



**CARLOS JOSÉ VERDUGO AMOROSO**

Manuel Vega y Pio Bravo

Teléfono: 830752-413175

[www.ucacue.edu.ec](http://www.ucacue.edu.ec)