



**Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

**Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

**Nancy Amelia Soliz Aguayo<sup>1</sup>, Vanessa Mena López<sup>2</sup>, Tatiana Lara Núñez<sup>3</sup>**

**1-Universidad Central del Ecuador, nancysoliz1111@hotmail.com**

**2- Universidad Central del Ecuador, vmariela-ml@hotmail.com**

**3- Universidad Central del Ecuador, tatilara2001@gmail.com**

**RESUMEN**

No existen estudios realizados sobre la satisfacción de los usuarios del HDD de la UCE, por ello se consideró como objetivo de la presente investigación la evaluación de este aspecto. La metodología utilizada fue descriptiva y transversal, se trabajó con una muestra probabilística de la población de pacientes atendidos en el primer semestre del año 2015, en los diferentes servicios de salud que oferta: medicina general, medicina de especialidades, servicios auxiliares, rehabilitación y farmacia, particularmente, a quienes se aplicó una encuesta construida con escala Likert. Se evaluó la variable satisfacción del usuario con las dimensiones: características sociodemográficas, accesibilidad para la atención, confort de local, trato y cordialidad, experiencia con el servicio, tiempos de atención y de espera; a partir del análisis estadístico de los resultados, realizado mediante la construcción de un indicador con escala de 0 a 10, se estableció la valoración del índice global de 7 o más puntos como criterio de satisfacción que representa el 40%, para ninguno de los usuarios resulto ser 100% satisfactorio, la calificación máxima es de 9.7 puntos sobre 10, la media se concentra en 6. Resultado de la interacción entre todas las dimensiones mencionadas, los indicadores tiempo de asignación de cita médica, explicación del proceso y tratamiento, son los que más aportan al índice global, los componentes: servicios y tiempo de atención, logran los peores resultados, lo que permite establecer que la expectativa de los usuarios prioriza la ampliación de servicios y el incremento del tiempo de atención en consulta.

**PALABRAS CLAVE:** satisfacción usuarios, expectativas usuarios, hospital de día



**Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

**Satisfaction of the users of the Day Hospital of the Central University of Ecuador in the provision of health services 2015**

**ABSTRACT**

There are not investigations about the users' satisfaction of HDD of UCE. For this reason, it was considered as an objective the evaluation of the present investigation. Descriptive and Transversal methodology were used, it was developed in a probabilistic sample of population who were attended in different Health services in the first semester in 2015. They offered different services as: general medicine, speciality medicine, auxiliary services, rehabilitation and pharmacy, patients were investigated by Likert scale poll. It evaluated the satisfaction variable of users that showed aspect such as: socio demographic characteristics, accessibility for the attention, comfort of local treatment and cordiality, experience with the service, attention and waiting times; from the results of statistical analysis, performed by constructing an indicator with scales of 0 to 10, the evaluation of the overall index of 7 or more points was established as satisfaction criterion representing 40%, for none of the users turned out to be 100% satisfactory, the maximum score was 9.7 points out of 10, the average concentration is 6. As a result of the interaction between all the mentioned dimensions, the indicators of time of appointment of medical appointment, explanation of the process and treatment are data that contribute most to the global index, the components: services and time of attention, achieve the worst results, which allows to establish that the users' expectations prioritize the expansion of services and the increase of the time of attention in consultation.

**Keywords:** Satisfaction users, user expectations, day hospital



## **INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional en varios países desarrollados, se ha evidenciado la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la calidad de éstos, incluso como parte de las políticas de calidad en las organizaciones de salud, modelos de excelencia como el European Foundation for Quality Management promueven estas políticas, auspiciando la máxima participación de todos los actores en este proceso (Caminal, 2001).

La satisfacción es un fenómeno psicológico que evalúa las necesidades, así lo analiza el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, quien estudió y analizó la motivación humana en 1943, afirma que las necesidades humanas tienen un orden en el que deben ser satisfechas, asigna y jerarquiza las necesidades humanas por categorías, priorizando como las más importantes las necesidades humanas básicas, que a medida que son satisfechas aparecen otras que son necesidades y deseos más elevados. Las necesidades de salud cuyo objetivo es evitar el dolor y las enfermedades se encuentran dentro de las necesidades básica definidas por Maslow (Elizalde, Marti Vilar, & Martínez Salvá, 2006).

Pascoe (1983), define a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud como una comparación de la experiencia individual del paciente con sus patrones subjetivos al recibir la atención sanitaria, la satisfacción del usuario es considerada como una respuesta de actitud y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio recibido (Seclén-Palacin & Darras, 2005)

La Constitución de la República del Ecuador vigente a partir del año 2008 señala “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos, el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.... La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de



## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética con enfoque de género y generacional” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En el Ecuador mediante, Acuerdo Ministerial N° 0284, en el año 2006 se aprobó y autorizó la publicación del “Manual de estándares, Indicadores e instrumentos para medir la calidad de la atención materno infantil”, este manual ha sido utilizado por los Equipos de Mejoramiento Continuo de la Calidad (EMCC), orientados a conocer la satisfacción de sus usuarios para mejorar la atención y servicios, se busca que los resultados obtenidos posibilite la toma de decisiones orientadas a una mayor satisfacción de los usuarios de salud, así como el mejoramiento de su calidad (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2008)

La Universidad Central del Ecuador amparada en la Ley de Educación Superior y como respuesta a una de sus principales políticas de vinculación y servicio hacia la sociedad, crea el Hospital del Día (HDD) el 3 de mayo de 1949, como una dependencia universitaria bajo la Dirección de Bienestar Universitario, su prioridad es la atención médica a los estudiantes, no obstante con el paso del tiempo ha extendido sus servicios a docentes, empleados y a la comunidad en general (Varios, 2010). Por el tipo de atención que presta es un Hospital general ambulatorio, por el tiempo de permanencia de los pacientes es un hospital del día, brinda un servicio gratuito a los estudiantes y mantiene tarifas mínimas para sus clientes particulares. (Hospital del Día de la UCE, 2016)

En el año 2015, período de esta investigación, el HDD, contó con las áreas de: medicina general, medicina de especialidades, servicios auxiliares, rehabilitación y farmacia, no contó con el servicio de cirugía general y quirófano; en lo referente a especialidades se brindó los servicios de: odontología, medicina interna, traumatología, cardiología, ginecología, oftalmología, neurología, psicología, pediatría y nefrología. (Lara, Lara, & Mena, 2015)



## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

“Es necesario destacar que desde mediados de la década pasada, algunos reportes internacionales (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) han evidenciado altos índices de satisfacción del usuario en establecimientos de salud públicos y poca variabilidad, lo que dificulta su uso en términos de gestión..... Adicionalmente, la complementariedad con técnicas de investigación cualitativa fortalecen la riqueza de la información y su potencial uso en la gestión. Según algunos estudios, los niveles de Satisfacción del usuario en atenciones ambulatorias oscilan entre 60 y 70%, observándose especificidades en función al público estudiado, servicio y/o establecimiento proveedor de la atención, motivo de consulta, momento de entrevista y método utilizado” como se cita en Seclén & Daras, 2005, p. 128. (Seclén-Palacin & Daras, 2005)

### **MÉTODOS**

#### **DISEÑO DE ESTUDIO**

La investigación fue de tipo descriptivo, transversal, cuya población de estudio fueron los usuarios que acuden al HDD. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada específicamente para esta investigación, la variable general fue la satisfacción del usuario externo, cuyas dimensiones, son las siguientes:

- Características sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, nivel de estudio
- Satisfacción de ambientes y servicios en cuanto a las instalaciones, señalética y limpieza, que da respuesta al confort del hospital.
- Satisfacción en la atención servicios auxiliares y de rehabilitación como son: Acupuntura, ecosonografía, electrocardiograma, electroencefalograma, endoscopía, fisioterapia, laboratorio clínico, imagenología y servicio de radiología-
- Satisfacción en consulta externa: tiempo de atención, tiempo de espera, comunicación interpersonal con el médico, que da respuesta a la experiencia que se tiene a través del contacto



## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

previo entre el usuario y el servicio. La interacción entre estas variables da como resultado el nivel de aceptabilidad y satisfacción de los usuarios de HDD en el período analizado.

Para evaluar el grado de satisfacción del Usuario se establece un indicador que evidencia su percepción del Hospital del Día, tomando en cuenta las opiniones de los usuarios considerando los siguientes aspectos, recolectadas a través de la encuesta: Servicio en general( tiempo de asignación de cita médica), Trato del personal, Ambientes y Servicios, Servicios auxiliares y de rehabilitación, satisfacción global, Información del proceso( tiempo de espera, tiempo de atención, explicación del proceso explicación del tratamiento), satisfacción de los servicios, incremento de servicios.

En cada aspecto se calcula un índice que evalúa dicha sección, en algunas está involucrada más de una pregunta y se procedió a transformar las variables métricas en categóricas.

El índice global sobre 10, se construye a partir de todas las secciones o puntos antes mencionados, se procedió así:

1. El Tiempo de Asignación de cita médica se la divide en cuatro grupos, donde los menores tiempos representaran mayor puntaje, y los mayores tiempos representan menos puntaje, estos cuatro grupos se identifican con valores de 0 a 3, así se obtiene el primer indicador.
2. El Trato del personal involucra tres tipos de personal:
  - Médico tratante
  - Personal de enfermería
  - Personal administrativo

El puntaje de esta sección, es tomado como la moda de las calificaciones que el usuario dio de cada personal involucrado. Estas son re-escaladas de 0 a 3, a criterio compartido en el punto 2.

No se consideran los que contestaron NSD. Obtenemos un segundo indicador.



**Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

3. La sección de Ambientes y Servicios es valorada de igual manera que Trato de Personal. Tomando la moda, llevando la calificación de 0 a 3 y sin considerar los que respondieron NSD. Tercer indicador.
4. Servicios Auxiliares y Rehabilitación, comparte el criterio de evaluación que los dos puntos anteriores, obteniendo un cuarto indicador.
5. Para la evaluación de la Satisfacción se omite (no se considera) a aquellos quienes respondieron NSD (No sabría decir), se baja la escala de valoración, empezando con cero si lo califican como Malo y 3 si este es calificado como Excelente. Quinto indicador, toma valores de 0 a 3.
6. El Tiempo de Espera (para ser atendido) se lo divide en cuatro grupos, donde los menores tiempos representaran mayor puntaje, y los mayores tiempos representan un puntaje menor, estos cuatro grupos se identifican con valores de 0 a 3, así se obtiene el indicador número 6.
7. Para el tiempo que utilizó el personal en atenderle, se dividió en cuatro grupos, asignándose mayor puntaje a los tiempos mayores y menos puntaje a tiempos cortos, esta calificación también está dada de 0 a 3 según sea que el tiempo de atención tomo menos de 15 minutos, entre 15 y 20 minutos y más de 20 minutos. Séptimo indicador. En este punto se tomó en cuenta criterios previos de tiempos de atención.
8. Si bien la pregunta que se refiere a Explicación sobre el proceso a realizarse, tienes tres opciones, solo consideramos SI o NO, para crear una variable dummy (indicador 8) donde 0 es NO y 1 es SI.
9. Lo mismo sucede con la siguiente pregunta: Explicación sobre el tratamiento, de esta obtenemos otra variable dummy, con las mismas consideraciones tomadas en el punto 9., y obtenemos un décimo indicador.



## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

10. La Satisfacción de los Servicios, es una variable categórica que toma valores de 1 a 5; será re-escalada a un indicador que toma valores de 0 a 3, donde 0 representa Muy Insatisfecho y 3 Muy Satisfecho, con esto obtenemos nuestro penúltimo indicador.
11. Como parte final, se considera la pregunta Aumentar o no Servicios como una variable dummy, donde 0 es SI y 1 es NO, por razones obvias.

En las variables dummy mencionadas anteriormente se les asignó un valor de 3 a aquellos individuos que tienen un valor de 1, y se dejó en 0 a los demás.

**Hipótesis planteada:** La hipótesis planteada en el presente estudio pretende probar que al menos el 50% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que reciben

### **Población y muestra**

La población del presente estudio fueron los usuarios externos: estudiantes, docentes, empleados, trabajadores de la Universidad Central del Ecuador y público general atendidos en el año 2015 en los diferentes servicios de salud.

La muestra fue seleccionada del total global de 21482 pacientes atendidos en el primer semestre del año 2015, se escogió a 198 pacientes, aplicando la fórmula del tamaño de muestra para poblaciones finitas.

La selección de las unidades muestrales se realizó a través de asignación sistemática (Polibio, Leslie, & Mitchell, 2006), durante una semana, aproximadamente 40 pacientes diarios al momento de salir del servicio en las diferentes áreas de atención que reciben diariamente, se parte de un arranque aleatorio que corresponde al segundo paciente para después continuar investigando cada cuatro pacientes hasta completar la muestra de los 40 pacientes diarios, hasta completar los 198 pacientes seleccionados.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Se aplicó una encuesta personal, sustentada en lo que define Naresh Malotra (Naresh, 2004).





## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

La encuesta a usuarios externos está conformada por las siguientes secciones: datos del usuario, información con respecto a la atención con el personal, con los servicios auxiliares y de rehabilitación, confort con el local, tiempo transcurrido hasta darle la cita, tiempos de atención, tiempos de espera para ser atendidos, mejoras en el servicio.

La confiabilidad de los instrumentos se estimó a través de Coeficiente de Alfa de Cronbach (Yadira, 2010), pertinente para evaluar consistencia interna al seguir una escala de tipo Likert, cuyo resultado es de 0.98 lo que indica que existe una consistencia interna muy alta.

### **Consideraciones éticas**

Previa a la obtención de la información se aplicó el formulario de consentimiento informado a los participantes y se contó con el respectivo permiso de las autoridades de la institución investigada, a través de los cuales se garantizó tanto el uso como la confidencialidad de la misma, así como la seguridad de los participantes.

### **RESULTADOS**

El HDD en el período de estudio, contó con 2 odontólogos, 2 médicos internistas, 1 traumatólogo, 1 cardiólogo, 6 médicos generales 1 ginecólogo, 1 oftalmólogo, 1 neurólogo, 3 psicólogos, 1 pediatra y 1 nefrólogo, atendiendo aproximadamente 159 pacientes diarios en consulta externa.

Se determinó que el 58% de usuarios que atiende son estudiantes de la UCE, el 41% son personas particulares y un mínimo porcentaje el 1% profesores o empleados.

Los estudiantes que en mayor número son atendidos son de sexo femenino, por cada hombre atendido hay dos mujeres que soliciten atención, la figura 1, muestra la distribución mediante el diagrama de caja y bigote. Se percibe que no hay diferencia significativa entre la valoración que dan los hombres y las mujeres a la atención del HDD.



## Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

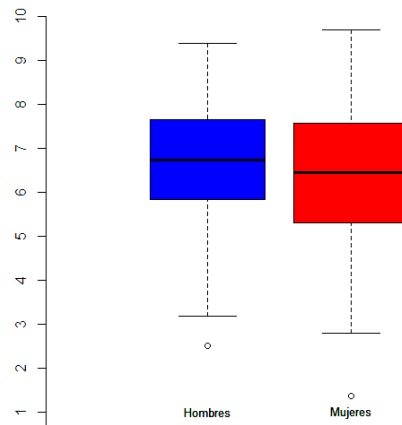


Figura 1 Boxplot indicador según género

Se estima con una seguridad del 95% de confianza que la edad promedio que los estudiantes reciben atención en el HDD va de 22 a 25 años, mientras que los pacientes particulares, empleados o docentes de la UCE que reciben atención tienen una edad promedio de 34 a 43 años

Los usuarios que acuden al HDD mayoritariamente lo hacen por estar más cerca en un 39%, mientras que el 27% considera que existe buena atención, el 21% por los precios bajos y el 13% porque no tiene seguro médico

Para los usuarios de consulta externa el tiempo que transcurre hasta obtener la cita médica es en promedio 27 minutos, tiempo que los usuarios califican como satisfactorio, y aporta significativamente al índice global analizado, mientras que el tiempo promedio de atención, es decir el tiempo que utilizó el médico en atender al paciente fue de 22 minutos, excepto en la especialidad de Psicología, tiempo que los usuarios califican como insatisfactorio, aportando negativamente al índice global. Calculando el tiempo promedio que el paciente esperó para ser atendido en consulta externa fue de 39 minutos aproximadamente, resultado que no hace una diferencia significativa entre los usuarios satisfechos e insatisfechos, se distribuye entre ambas calificaciones



## Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

Analizando las correlaciones de  $r$  de Pearson y el contraste de hipótesis de la variable satisfacción con varias variables detalladas más adelante se obtiene los siguientes resultados:

Las variables: trato y cordialidad con el personal médico, de enfermería y el administrativo son de suma importancia para la satisfacción del usuario externo del HDD.

Por otro lado las variables referentes a confort del local como: instalaciones, señalética y limpieza también son importantes y se encuentran significativamente correlacionadas con la satisfacción del usuario externo del HDD, cuyas calificaciones se concentran en la categoría de buena.

**Tabla N°1. Calificación de servicios auxiliares, de rehabilitación y farmacia**

Servicios auxiliares, de rehabilitación y farmacia	Media	Desviación estándar	N
Califique la atención que recibió en el Laboratorio Clínico	3.99	.765	119
Califique la atención que recibió en Audiometría	4.08	.794	48
Califique la atención que recibió en Imagenología	4.24	.577	29
Califique la atención que recibió en Holder	3.90	.976	29
Califique la atención que recibió en Eco cardiología	4.19	.833	31
Califique la atención que recibió en Ergometría	4.04	.841	25
Califique la atención que recibió en Electroencefalografía	3.88	.885	16
Califique la atención que recibió en Endoscopia Digestiva	4.09	.848	23
Califique la atención que recibió en Espirometría	4.09	.701	11
Califique la atención que recibió en Valoración Doppler vascular	4.20	.789	10
Califique la atención que recibió en Farmacia	4.00	.756	8



## Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

Como se puede observar en la tabla N°1 los servicios auxiliares, de rehabilitación y farmacia presenta una media de calificación en la atención de 4 puntos que corresponde a la categoría buena.

El 62% de pacientes encuestados califican como buena la atención y el 23% como excelente, al salir de la atención sanitaria. Sin embargo cabe resaltar que al construir un índice global de la satisfacción sobre 10 puntos, donde no solo está involucrado el criterio de si se sintió conforme con los servicios, sino que incluye todas las variables que intervienen en el proceso, desde que el usuario ingresa al hospital hasta que sale recibiendo el servicio, se determina que los usuarios encuestados que califican con 7 o más puntos como criterio de satisfacción representa al 40% de pacientes, que se puede decir están satisfechos con los servicios brindados.

El indicador asociado a la calificación que los usuarios dan a los servicios prestados por el HDD, se concentra entre 6 y 7 que podríamos decir es una calificación relativamente satisfactoria. Cabe mencionar que tanto hombres como mujeres se comportan de manera similar (tabla 2)

*Tabla 2 Indicador Global desagregado por Género*

	No.	Mínimo	Mediana	Media	Moda	Max.	Desviación Estándar
<b>Total</b>	<b>198</b>	1,36	6,67	6,42	6,14	9,70	1,57
<b>Hombres</b>	<b>73</b>	2,50	6,74	6,56	7,05	9,39	1,55
<b>Mujeres</b>	<b>125</b>	1,36	6,44	6,34	6,14	9,70	1,59

A partir de los resultados se determina que en los servicios prestados por el HDD para ninguno de los usuarios resulto ser 100% satisfactorio, la calificación máxima es de 9.7 puntos sobre 10, la media se concentra en 6.

Observando el comportamiento de los índices respecto al Nivel de Estudios y Tipo de Usuario:

)



## Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

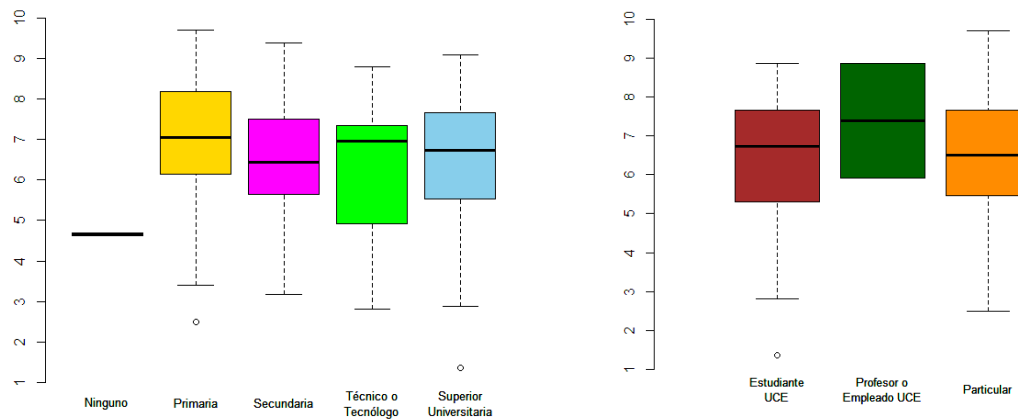


Figura 2 Boxplots indicador según nivel de estudios (izquierda), según tipo de usuario (derecha). De igual manera las opiniones son compartidas entre los diferentes niveles de preparación, un contraste se observa en el caso de primaria, se diría que la atención a usuarios de primaria está levemente más valorizada que el resto, en el caso de tipo de usuario no se observa diferencias. Hay que destacar que más de la mitad de la población que atiende el HDD, 53% son pacientes con nivel de estudios superior universitario.

La puntuación lograda en cada indicador se la representa en el siguiente diagrama de burbujas (Figura 3), cuyo tamaño es proporcional al número de usuarios que califican el servicio. Puede percibirse como los indicadores 1, 8 y 9 (tiempo de asignación de cita médica, explicación del proceso y tratamiento) son los que más aportan al índice global. Los indicadores 11 y 7 en cambio, logran los peores resultados, es decir, los usuarios desean que se amplíen servicios y que se les dedique mayor tiempo en la consulta.



## Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

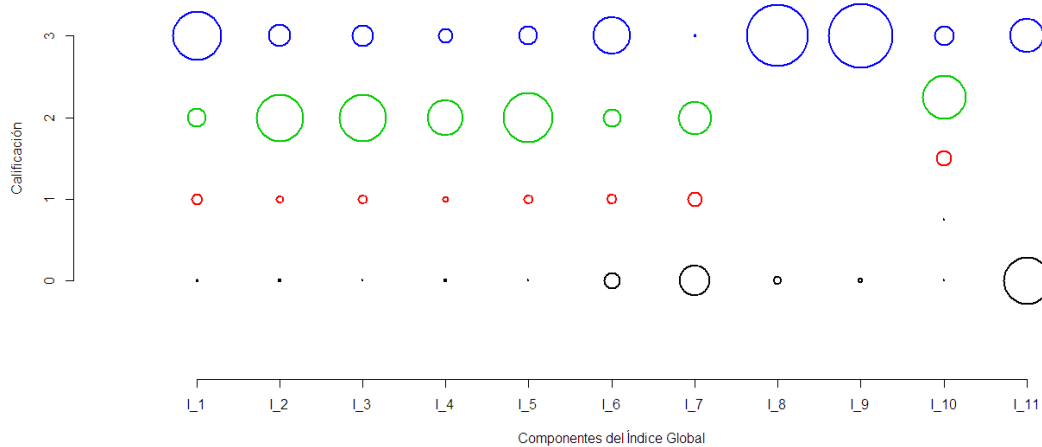


Figura 3 Proporción de valores de los indicadores parciales

Hay división de criterios en cuanto al nivel de satisfacción de las personas que asisten al servicio del HDD. Con un 95% de confianza la proporción de personas que calificaron con agrado a los servicios del HDD no supera el 47%. Cabe recalcar que no solo está involucrado el criterio de si se sintió conforme con los servicios, sino, si los servicios hacia los pacientes fueron realizados de una manera adecuada, en tiempos de atención, de espera, experiencia con el servicio en otros componentes.

En lo referente a mejoras del servicio y en orden de importancia los pacientes encuestados consideran:

- Incrementar las especialidades de: nutriología, maternidad y el servicio de tomografías.
- Extender los horarios de los médicos
- Agilidad en el proceso
- Incrementar el número de turnos por día
- Brindar mayor tiempo de atención al paciente
- Incrementar e implementar servicios higiénicos y cafetería respectivamente
- Disponer de servicio de call center para citas.

La afirmación planteada de que por lo menos el 50% de usuarios están satisfechos, estadísticamente se rechaza con un 95% de confianza, de acuerdo a la evaluación realizada y según el índice global analizado



## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

sobre 10 puntos se determina que el 40% de usuarios califican con 7 o más puntos que corresponde a usuarios satisfechos.

### **CONCLUSIONES**

La información obtenida en el presente estudio que corresponde a datos de la atención de usuarios del HDD en el año 2015, podría tener incidencia en el establecimiento de un sistema de monitoreo permanente de satisfacción y sus causales, puesto que la satisfacción del usuario es un tema de interés para la salud como un servicio público importante que se brinda en todos los países a nivel mundial, además la conceptualización y entendimiento causal de la satisfacción del usuario de los servicios de salud es complejo ya que su entendimiento radica en la percepción subjetiva del usuario y en metodologías e instrumentos de medición poco estandarizados.

El presente estudio encontró que el índice global de satisfacción en el HDD de la UCE fue del 40%, comparando estos resultados con otras investigaciones similares, el nivel de satisfacción es menor, pues en la investigación denominada: “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, Perú, 2000”, se determinó que el nivel de satisfacción es del 68%. Hall y Dorman, quienes reportaron a través de un meta análisis descriptivo realizado en más de 200 estudios, realizados en consultorios clínicos ambulatorios la satisfacción del usuario fue del 76%, (Hall & Dornan, 19988). En otro estudio cuantitativo transversal realizado en servicios obstétricos en 37 hospitales del Perú, utilizando la escala de Likert, se encontró niveles de satisfacción entre el 55 y 67% (Seclen, y otros, 2004), estas diferencias pueden deberse a metodologías diferentes y/o escalas de satisfacción diferentes, considerando que en la presente investigación se considera satisfactorio una calificación superior a 6 sobre 10, lo que permite una mayor profundización del grado de satisfacción de los usuarios, que una escala de menos categorías, mientras las otras investigaciones citadas en su mayoría consideran una escala de medición de 3 categorías: satisfactorio, poco satisfactorio y no satisfactorio.



## **Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

Pese a que en el HDD la infraestructura no es la más adecuada hay que destacar que según los resultados obtenidos, más del 58% de los pacientes son estudiantes de la UCE, y la edad promedio de los estudiantes oscila entre 22 a 25 años, en general los pacientes atendidos son jóvenes lo que implica que se adapten a cualquier tipo de infraestructura de mejor manera que la población de adultos mayores, entre otros, factor que no incide en la insatisfacción de los usuarios.

Es importante realizar encuestas periódicas sobre la medición de expectativas y satisfacción de los usuarios y combinar los métodos cuantitativos y cualitativos que aporten a la gestión de servicios de salud.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al Dr. Gustavo Morales, Director del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador quién autorizó y facilitó el levantamiento de información para realizar el presente estudio.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Calidad asistencial*(16).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* (20 octubre 2008 ed.). Quito: Registro oficial N° 449.
- Duffrene. (2000). An evaluation of patient satisfaction survey: validity and reliability. *Eval Prog Plan*, 293-300.
- Elizalde, A., Marti Vilar, M., & Martínez Salvá, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Polis revista latinoamericana*(15).
- Hall, j., & Dornan, M. (19988). A meta-analysis of the satisfaction literature. *Soc Sci Med*(27).
- Hamuis Sutton, L., Fuentes Garcia, R., Aguirre Hernández, R., & Ramírez de la Roche, O. F. (2009). *Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Proyecto de investigación, Fondo Sectorial de Salud Conacyt, México.
- Hardy G, W. M. (1996). Components and predictors of patient satisfaction. *Br J Health Psychol*, 65-85.





**Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista Publicando*, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304

- Hernández. (1990). Factores asociados con la satisfacción de pacientes en establecimientos ambulatorios de salud. *Comportamiento*, 1- 11.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bastista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hospital del Día de la UCE. (2016). Reglamento de organización interna funcional y manual de procedimientos del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador.
- ISO9000. (2000). <http://www.monografias.com>.
- Lara, Lara, T., & Mena, V. (2015). *Satisfacción de los usuarios del HDD de la UCE en la prestación de los servicios de salud 2015*. Investigación de campo, Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Ley de Educación Superior*. (2013). Quito.
- Massip Pérez. Coralia, O. R. (2008). <http://scielo.sld.cu/scielo.php>.
- Ministerio de Salud del Ecuador. (2012). *Manual del modelo de atención integral del Sistema Nacional de salud familiar comunitario e intercultural (MAIS-FCI)*. Manual interno, Ministerio de Salud Pública, Subsecretaría Nacional de Gobernanza de salud pública, Quito.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2008). Manual de Estándares, Indicadores e Instrumentos para medir la Calidad de la Atención Materno- Neonatal Ecuador. En M. d. Pública, *Manual de Estándares, Indicadores e Instrumentos para medir la Calidad de la Atención Materno- Neonatal Ecuador*. Quito.
- Naresh, M. (2004). *Investigación de mercados un enfoque aplicado* (cuarta ed.). (P. Hall, Ed.) México: Pearson.
- Polibio, C., Leslie, K., & Mitchell, S. (2006). *Introducción a la investigación por muestreo* (Séptima ed.). (Cedatos, Ed.) Quito: Ediciones Cedatos.
- Seclen, Seclen Palacin, J., Benavides, B., Jacoby, E., Velásquez, A., & Watanabe, E. (2004). Existe relación entre programas de mejora de calidad y satisfacción de usuarias de control prenatal?. a propósito de una experiencia. *Pan Salud pública*(16).
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (Junio de 2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados-Perú 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 2(66).
- Sierra Bravo, R. (1995). *Técnicas de investigación social teoría y ejercicios*. Madrid: S. A. ediciones Paraninfo.



**Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015.**

*Revista **Publicando**, 4 No 10. (2). 2017, 205-222. ISSN 1390-9304*

UCE, S. d. (2015). *Registro de Pacientes atendidos*. Quito.

Varios. (2010). *Ley Organica de educación Superior* (298 ed.). (R. o. Ecuador, Ed.) Quito: Registro Oficial 298.

Yadira, C. (Julio-Diciembre de 2010). Diseño de Cuestionarios para recolección datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 20(36).