

- es%20una,actitud%2C%20 experiencia%20y%20conocimientos%20 previos.
- González, J. (2018). La lectura: un factor clave para la formación integral del alumnado. Recuperado de: <http://blog.tiching.com/la-lectura-clave-paraformacion-integral/>
- Gordillo, A. Flórez, M. (2009). Los niveles de comprensión lectora: hacia una enunciación investigativa y reflexiva para mejorar la comprensión lectora en estudiantes universitarios. *Revista actividades pedagógicas*.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1100&context=ap>
- Huang, Y. Y., Liu, C. C., Wang, Y., Tsai, C. C., & Lin, H. M. (2017). Student Engagement in Long-Term Collaborative EFL Storytelling Activities: An Analysis of Learners with English Proficiency Differences. *Educational Technology & Society*, 95-109.
- Julca, A. (2021). Talleres de lectura para mejorar la comprensión lectora en estudiantes del cuarto grado de educación primaria del complejo educativo Augusto Salazar Bondytunal-Lalaquiz, 2018. Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote. Perú.
- Kerlinger, F. Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill, p. 124.
- Llanes, R. (2005). La comprensión lectora en alumnos de tercer grado de la escuela primaria Lic. Adolfo López Mateos. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. México.
- León, C. (2021). Estrategias y recursos didácticos para mejorar la comprensión lectora de los estudiantes de tercer año de la escuela de educación general básica Manuela Cañizares en el periodo 2019-2020. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. León, C. (2021). Estrategias y recursos didácticos para mejorar la comprensión lectora de los estudiantes de tercer año de la escuela de educación general básica Manuela Cañizares en el periodo 2019-2020. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20252>
- López, A. (2020). La lectura como terapia. <http://centroalameda.es/blog-lectura-terapia> Marchesi, A. y Hernández, C. (2003). El fracaso escolar: una perspectiva internacional. Madrid. Alianza. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=2784>
- Quiroz, A. (2017). Niveles funcionales de la comprensión lectora de estudiantes de la Carrera de Fisioterapia y Kinesiología. *Revista Científica de Publicación del Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior*, 3 (1), 29- 37.
- Rojas, G. Almeida, N. (2022). Estrategias didácticas para el desarrollo de la comprensión lectora en los y las estudiantes de séptimo año de E.G.B del paralelo B en la unidad educativa Sayausí, 2020-2021. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22046>
- Ruíz, M. Soto, T. (2021). Storytelling como estrategia didáctica para el mejoramiento de la producción oral del inglés. Universidad de la Costa, Barranquilla-Colombia. [https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8706/ TESIS%201%20SEPTIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8706/TESIS%201%20SEPTIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica; incluye glosario y manual de evaluación de proyectos (4a. ed.). Guadalajara: Limusa.
- Zhapa, M. Toledo, C. (2022). Storytelling como estrategia didáctica para desarrollar la comprensión lectora. *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología Año VIII. Vol. VIII. Nro. 3. Edición Especial* 3. 2022.

Eficiencia y Calidad de Servicio Durante la Pandemia COVID 19 del Centro de Salud A, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Paján.

Efficiency and Quality of Service During the COVID 19 Pandemic at the A Health Center, Ecuadorian Institute of Social Security, Paján.

Doris Marlene Murillo-Cueva¹
Universidad Técnica de Manabí -Ecuador
dmurillo9300@utm.edu.ec

Ángel Luis Zamora-Cevallos²
Universidad Técnica de Manabí -Ecuador
Ministerio de Salud Pública
angel.zamora@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2023.5.2000

V8-N5 (sep-oct) 2023, pp. 945-954 | Recibido: 1 de julio de 2023 - Aceptado: 24 de agosto de 2023 (2 ronda rev.)

¹ Doctor en Medicina y Cirugía, Médico General de Primer Nivel de Atención. Estudiante de la Maestría en Salud Pública con mención en Economía y Desarrollo Social.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5983-6798>

² Doctor en Medicina y Cirugía, Diplomado Superior en Atención Primaria de Salud. Magister en Gerencia en Salud, Especialista en Atención Primaria en Salud, Doctor en Ciencias Médicas (PhD), médico Investigador en la Escuela de Medicina de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Manabí. Docente de la cátedra de Fisiopatología y Clínica II en la Escuela de Medicina de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Manabí. Ex Miembro del Comité de Tutorías y Dirección de Tesis de la Escuela de Medicina de la Universidad Técnica de Manabí, Exmiembro en representación de los Docentes de la Escuela de Medicina ante Concejo de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Técnica de Manabí, Docente de postgrado especialidad Enfermería oncológica Facultad de Postgrado Universidad Técnica de Manabí

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8547-3592>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Murillo-Cueva, D. & Zamora-Cevallos, A., (2023). Eficiencia y Calidad de Servicio Durante la Pandemia COVID 19 del Centro de Salud A, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Paján.. 593 Digital Publisher CEIT, 8(5), 945-954, <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.2000>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La presente investigación se ejecutó con el objetivo de analizar la eficiencia y calidad de los servicios de salud prestados durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján, por lo que se enmarcó en una metodología de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y carácter no experimental, aplicando como técnica de recolección de datos una encuesta fundamentada en los criterios de evaluación de la metodología SERVQUAL, la cual fue dirigida a una muestra finita de 362 pacientes. Resaltando entre los principales resultados obtenidos en el estudio que para los informantes claves que formaron parte del estudio, el tiempo de espera, la atención brindada, la infraestructura, y la satisfacción en el servicio recibido, demuestran una alta calidad y eficiencia en los servicios brindados por el Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján a la ciudadanía durante la pandemia del covid-19.

Palabras clave: calidad, satisfacción, eficiencia, servicio, pacientes.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the efficiency and quality of the health services provided during the COVID-19 pandemic at the IESS-Paján Primary Health Care Center, for which it was framed in a quantitative approach methodology. -tative of a descriptive type and non-experimental nature, applying as a data collection technique a survey based on the evaluation criteria of the SERV-QUAL methodology, which was addressed to a finite sample of 362 patients. Highlighting among the main results obtained in the study that for the key informants who were part of the study, the waiting time, the attention provided, the infrastructure, and the satisfaction with the service received, demonstrate a high quality and efficiency in the services provided by the IESS-Paján Primary Health Care Center to citizens during the covid-19 pandemic.

Key words: quality, satisfaction, efficiency, service, patients.

Introducción

Los problemas de la eficiencia y calidad de los servicios de salud se han incrementado a nivel mundial, un informe emitido por el Banco Internacional de Desarrollo (2021) revela que al menos el 60% de las muertes en el mundo por Covid-19 podrían haberse tratado médicamente pero que no fue posible a causa de una baja calidad de atención, sobre todo en los países con menor desarrollo económico donde la tasa de mortalidad incrementó por la vulnerabilidad de la población, la deficiente cobertura de salud se expresa constantemente en muchas naciones del mundo, por lo que se exige el diseño de políticas públicas que promuevan la creación de hospitales y centros de salud con equipos y personal con la capacidad de promover eficiencia y calidad en los sistemas de salud.

Para la Organización Panamericana de Salud (2022) un sistema de salud es eficiente cuando es capaz de brindar un producto o servicio de salud de manera aceptable para la sociedad con el uso de recursos mínimos pero que sobre todo logre garantizar calidad para las sociedades, pese a la complejidad de los tratamientos, requerimientos de recursos humanos, equipamientos, condiciones de electricidad y servicios como el agua que cada vez intentan contribuir a la toma de decisiones con criterios de eficiencia sobre las acciones específicas de los servicios de salud (Otoya et al, 2022). La calidad por su parte es la columna vertebral para el funcionamiento del sistema sanitario, donde cada una de las acciones diseñadas deben apuntar hacia la mejora continua en cada una de sus facetas a fin de garantizar un sistema eficiente con altos estándares en calidad que involucre los procesos asistenciales.

En Ecuador, la estructura del sistema de salud del sector público tiene su origen en la procedencia de recursos y las políticas de trabajo de cada institución sanitaria (OPS, 2022). Tanto la eficiencia como la calidad de los servicios de salud en Ecuador durante el periodo de pandemia, presentó condiciones estructurales de fragmentación y segmentación poco favorables que condicionaron la respuesta

frente a la crisis social, sanitaria y económica; se registró un constante crecimiento de contagios e imposibilidad de frenar la transmisión debido al limitado acceso y débil cobertura que produjo un alto número de fallecimientos (Hernández y Merino, 2021).

El Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján, es una institución que se dedica a brindar atención de calidad y calidez a los afiliados al IESS. Sin embargo, durante el periodo de pandemia, el centro de salud presentó diversas dificultades que atentaron contra la confiabilidad en la eficiencia y la calidad de los servicios de atención a la salud ofrecidos a la ciudadanía. Todo ello conlleva a plantear la interrogante ¿Cómo incide la eficiencia en calidad de los servicios durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján?

Para dar respuesta a ello se propone realizar una investigación con el objetivo de analizar la eficiencia y calidad de los servicios de salud prestados durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján.

Materiales y Métodos

Esta investigación se desarrolló dentro de un marco metodológico cuantitativo, descriptivo y de carácter no experimental. El enfoque cuantitativo, tal y como lo definió Sánchez (2019), aborda fenómenos medibles y emplea la recolección de datos basada en principios positivistas para responder a una hipótesis. Siguiendo esta premisa, la presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, dada la utilización de datos estadísticos de los pacientes atendidos durante el pico de la pandemia en 2020. El objetivo fue analizar la eficiencia y la calidad de los servicios proporcionados por la institución sujeto de estudio, cumpliendo así con el objetivo planteado para la investigación, todo esto sin la intención de manipular deliberadamente las variables investigadas.

La metodología descriptiva se basa en el análisis de una población con el objetivo de

estudiar sus comportamientos (Arias, 2020). En esta línea, el desarrollo de la presente investigación se fundamentó en el análisis de la eficiencia y calidad de los servicios de salud proporcionados durante la pandemia de COVID-19 por el Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján, contando con la participación activa de los pacientes que recibieron atención de la institución durante dicho período.

En cuanto a la población estudiada, según los datos estadísticos de la institución, se registró una atención media diaria de 86 pacientes con COVID-19 en el año 2020, lo que equivale a 1720 pacientes al mes. Para la determinación del tamaño de la muestra, se utilizó una fórmula propuesta por Marín y Camarena (2018, citado en Marín y Velásquez, 2022) que se expone a continuación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se empleó una fórmula específica en la que se tomaron en consideración diversos factores: N representa el tamaño de la población, Z es el nivel de confianza (establecido en el 90% para este estudio), P es la probabilidad de éxito (fijada en 50%), Q es la probabilidad de fracaso (también determinada en 50%), y d es el margen de error permitido (establecido en el 5% para este estudio). Aplicando estos parámetros, se obtuvo que, de la población total del estudio compuesta por 1720 pacientes, se debería seleccionar una muestra de 362 individuos.

Para la recopilación de datos, se implementaron diversas técnicas, entre las que se destaca la encuesta. Esta herramienta se fundamenta en los criterios de evaluación de la metodología SERVQUAL, una estrategia de investigación reconocida que permite medir la calidad de un servicio y entender las expectativas de los usuarios a través de elementos cuantitativos y cualitativos. En concreto, se consideran

factores incontrolables e impredecibles y se examinan a través de cinco dimensiones clave: tiempo de espera, satisfacción, adecuación de la infraestructura, calidad en la atención al paciente. Estas dimensiones se han seleccionado de acuerdo con los indicadores de calidad en los servicios hospitalarios presentados por López y López (2019).

Así, la aplicación de la encuesta basada en SERVQUAL proporcionó una evaluación detallada de la calidad y eficiencia de los servicios de salud proporcionados, ofreciendo una visión integral del rendimiento del Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján durante la pandemia de COVID-19. Estos resultados obtenidos tienen el potencial de informar y guiar futuras intervenciones y mejoras en los servicios sanitarios.

Resultados y Discusión.

La tabla a continuación proporciona una representación visual y cuantitativa de los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas a la muestra seleccionada para el estudio. Estos resultados se recogen de manera sistemática y rigurosa, basándose en la aplicación de un instrumento estandarizado y validado, lo que garantiza la fiabilidad y la relevancia de las percepciones de los pacientes en cuanto a la calidad y eficiencia de los servicios de salud brindados.

En este caso, se presenta un análisis específico del indicador “Tiempo de espera”, uno de los aspectos más críticos en la experiencia del paciente en los servicios de salud. Para este indicador, se pregunta a los pacientes si fueron atendidos a la hora en que se les agendó la cita. Las respuestas a esta pregunta proporcionan una medición directa de la eficiencia operacional del servicio de salud en términos de puntualidad y respeto al tiempo de los pacientes.

Además, en caso de respuestas negativas, se solicitó a los encuestados que indicaran su tiempo de espera, lo que proporciona información valiosa sobre la magnitud del retraso y ofrece una visión más detallada de la situación. Estos

resultados permiten una evaluación precisa de los tiempos de espera y brindan una base sólida para identificar oportunidades de mejora en la gestión del tiempo y la programación de citas en la institución de salud estudiada.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados de las encuestas relacionadas con el indicador “Tiempo de espera”:

Tabla 1
Evaluación del Tiempo de Espera en la Atención al Paciente

Indicador	Ítem	Respuesta: Sí	Respuesta: No	Tiempo de espera adicional (en caso de respuesta negativa)
Tiempo de espera	¿Fue atendido a la hora en que se agendó su cita? (Si la respuesta es No, indique el tiempo de espera adicional)	352	10	5-15 minutos

En la Tabla 1 se presenta una evaluación detallada de los tiempos de espera experimentados por los pacientes en la institución estudiada. Este análisis se fundamenta en los datos recolectados a través de una encuesta dirigida a los pacientes que fueron atendidos en el centro de atención de salud durante el pico de la pandemia en 2020.

De la muestra de 362 pacientes, 352 de ellos, que representan aproximadamente el 97.2% del total, indicaron que fueron atendidos a la hora en que se les agendó su cita. Este alto porcentaje puede sugerir una eficiente gestión del tiempo y programación de citas por parte de la institución de salud.

Sin embargo, un pequeño porcentaje de los encuestados (aproximadamente el 2.8%) indicó que no fueron atendidos a la hora programada. Aunque este porcentaje es relativamente pequeño, cualquier cantidad de retraso puede tener un impacto en la percepción de la calidad

del servicio por parte de los pacientes. De estos 10 pacientes que experimentaron retrasos, el tiempo de espera adicional informado se situó entre 5 y 15 minutos.

Este análisis proporciona información valiosa sobre uno de los aspectos fundamentales de la atención en salud: la puntualidad. Los resultados indican que, si bien la mayoría de los pacientes son atendidos a tiempo, aún existen oportunidades de mejora en la gestión del tiempo y la programación de citas. Las instituciones de salud deben esforzarse por minimizar los retrasos, ya que incluso los retrasos menores pueden tener un impacto en la satisfacción del paciente y, por ende, en la percepción general de la calidad del servicio.

La tabla 2 presentada a continuación resume los resultados obtenidos a partir de estas encuestas. Cada indicador se desglosa en diferentes ítems relacionados con aspectos específicos de la atención médica, la infraestructura y la satisfacción general del paciente. Se registraron las respuestas de los participantes en cada categoría de la escala Likert, que varía desde “Muy Satisfecho” hasta “Nada Satisfecho”.

Tabla 2
Satisfacción con la atención del personal

Preguntas de Satisfacción	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Neutral	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Atención del personal de laboratorio	274	28	27	17	16
Personal Administrativo, Admisión, Información	267	35	25	18	17
Personal de farmacia	271	33	25	14	19
Personal médico	286	25	21	13	17
Personal de Odontología	262	35	24	16	25
Personal de Enfermería	275	37	26	14	20
Personal Paramédico	271	33	28	16	24

La Tabla 2 presenta los resultados de una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida por diferentes categorías de personal en una entidad de salud.

El “personal médico” recibió la mayor aprobación en términos de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, alcanzando un total de 286 respuestas, lo cual destaca su relevancia y satisfacción percibida por parte de los usuarios. En contraste, esta categoría tuvo 17 respuestas en “Nada satisfecho”, un número relativamente bajo en comparación con su alto grado de aprobación.

El “personal de laboratorio”, “personal de farmacia”, “personal de enfermería” y “personal paramédico” mostraron patrones similares en cuanto a satisfacción, con respuestas en “Muy satisfecho” oscilando entre 271 y 275. Entre estos, el personal paramédico tuvo el mayor número de respuestas en “Nada satisfecho” con 24 indicaciones, lo que podría señalar áreas específicas de mejora en este sector.

Por otro lado, el “personal de odontología” tuvo la menor cantidad de respuestas en “Muy satisfecho” con 262 y, notablemente, la mayor cantidad de respuestas en “Nada satisfecho” con 25. Esto sugiere que la satisfacción con el personal de odontología es un área que podría requerir intervención o revisión.

El “personal administrativo, admisión e información” mostró una satisfacción moderada con 267 respuestas en “Muy satisfecho”, y 17 en “Nada satisfecho”. Aunque este grupo no tiene la menor aprobación, la diferencia entre las respuestas positivas y negativas es menor que en otras categorías.

Tabla 3
Evaluación de la Infraestructura

Aspectos de Infraestructura	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Neutral	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Limpieza de sala de espera	278	32	29	15	18
Limpieza de sala de baños	275	34	30	16	17
Limpieza de laboratorio y consultorios	286	26	28	17	15
Señalización de la Unidad	272	36	16	17	21
Mobiliario de sala de espera	271	31	27	18	15
Mobiliario y equipos de consultorios y laboratorio	270	31	26	20	15

La Tabla 3 presenta los resultados de una evaluación realizada sobre distintos aspectos de la infraestructura en una determinada Unidad. Esta evaluación cuantifica el nivel de satisfacción de los usuarios o inspectores respecto a la limpieza y el mobiliario de varias áreas, así como la señalización de la Unidad.

Uno de los aspectos evaluados es la limpieza en diferentes áreas. La “limpieza de laboratorio y consultorios” obtuvo la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 286 respuestas, seguido de cerca por la “limpieza de la sala de espera” y la “limpieza de la sala de baños” con 278 y 275 respuestas, respectivamente. Es notable que la cantidad de individuos “Nada satisfecho” fue menor en estos tres aspectos, siendo 18, 17 y 15 respuestas respectivamente.

En cuanto a la “señalización de la Unidad”, 272 individuos indicaron estar “Muy satisfechos”, pero es importante destacar que esta categoría tuvo el mayor número de respuestas en la opción “Nada satisfecho” con 21 respuestas. En lo que respecta al mobiliario, tanto en la “sala de espera” como en “consultorios y laboratorio”, las respuestas en la categoría “Muy satisfecho” son bastante similares, siendo 271

y 270 respectivamente. En ambas categorías, la cantidad de respuestas en “Nada satisfecho” se mantuvo en 15.

Tabla 3
Evaluación de la Atención brindada en los servicios

Preguntas de Atención	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Neutral	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Orientación del personal de informes	270	34	26	15	17
Respeto al orden de llegada	272	34	26	15	15
Disponibilidad de historia clínica	274	31	27	17	13
Facilidad en obtención de citas	277	30	21	19	15

La Tabla 3 presenta los resultados de una evaluación sobre la atención brindada en distintos servicios en una entidad de salud, enfocándose en aspectos específicos como la orientación, el respeto al orden de llegada, la disponibilidad de la historia clínica y la facilidad en la obtención de citas.

Respecto a la “orientación del personal de informes”, se observa que 270 individuos estuvieron “Muy satisfechos”, siendo una cifra significativa. Sin embargo, es importante señalar que 17 individuos indicaron no estar satisfechos con este aspecto, representando un área potencial de mejora.

El “respeto al orden de llegada” tuvo una respuesta positiva similar con 272 individuos indicando estar “Muy satisfechos”. En este caso, la insatisfacción fue ligeramente menor con 15 respuestas en “Nada satisfecho”, lo que indica una percepción positiva en su mayoría sobre este aspecto.

En lo que concierne a la “disponibilidad de historia clínica”, 274 individuos mostraron un alto grado de satisfacción. Sin embargo, es relevante que este ítem posee el menor número

de respuestas en “Nada satisfecho”, con 13, sugiriendo que este aspecto es particularmente bien valorado por los usuarios.

La “facilidad en obtención de citas” obtuvo 277 respuestas en “Muy satisfecho”, siendo la más alta entre las categorías evaluadas. No obstante, este aspecto también mostró un número considerable de respuestas en “Poco satisfecho” con 19, indicando posibles dificultades experimentadas por algunos usuarios al tratar de agendar citas.

Los resultados presentados, expresan lo señalado por los pacientes que asistieron al Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján, a recibir un servicio de atención sobre la protección y el cuidado de su salud durante el periodo 2020-2021, en el cual se presentó la crisis de la pandemia del covid-19 en Ecuador y el mundo entero. Siendo notable el agrado y la satisfacción que presentan estos pacientes, sobre la calidad y eficiencia de los servicios recibidos dentro de la institución estudiada.

Es importante resaltar que los pacientes que asistieron al Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján, obteniendo una atención de calidad en un tiempo justo y sin demora, siendo esto un resultado importante ante la calidad de los servicios prestados por la institución, lo cual coincide con el estudio de Yépez et al (2018), quienes al estudiar la calidad percibida de la atención en salud en una red pública del Municipio de Pasto en Colombia, reconocen la atención al paciente como un elemento importante para garantizar la eficiencia y calidad dentro de los centros hospitalarios.

Del mismo modo, el centro de salud estudiado presenta una infraestructura adecuada y con altos niveles de higiene y seguridad situación que es importante para prestar un servicio de salud calidad, siendo este un resultado que coincide por lo expresado por Vergara et al (2018), quienes ejecutaron una investigación para determinar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en los centros hospitalarios de Cartagena de Indias, en Colombia, consiguiendo que la infraestructura es

un elemento que tiene correlación e influencia en la calidad de los servicios prestados en los centros de salud de la localidad, por lo que el incremento de las variables infraestructura, acceso y cobertura, afectan positivamente la valoración o puntuación de la calidad general del servicio hospitalario.

Para finalizar, se destaca la satisfacción en la calidad que presenta la atención al paciente con una satisfacción completa en más del 75 % de los pacientes atendidos, concretando que el instituto de salud IESS-Paján presentó un alto nivel de satisfacción de sus pacientes respecto a la eficiencia y la calidad de los servicios recibidos durante la pandemia del covid-19, teniendo coincidencia con el estudio realizado por Erazo (2021), quien encontró que en el Hospital Martín Icaza de Babahoyo en Ecuador, la eficiencia y la salud de los servicios brindados dentro de la institución es aceptable, solo un 20% no cuenta con una aceptación total de la calidad en la atención y los servicios brindados.

A continuación, se muestra la Figura 1, que representa una evaluación de la satisfacción y eficiencia en los servicios de salud. En dicha evaluación, se tienen en cuenta varios indicadores clave para comprender el rendimiento y la calidad de los servicios proporcionados. Estos indicadores son el tiempo de espera, la satisfacción general del paciente, la infraestructura de las instalaciones y la atención brindada en los servicios. Para cada indicador, se proporciona el promedio de satisfacción en la eficiencia y calidad del servicio, además del porcentaje de pacientes que no alcanzan una completa satisfacción. Este análisis facilita la identificación de áreas de mejora, promoviendo la implementación de acciones para mejorar la calidad de la atención sanitaria proporcionada.

Figura 1
Evaluación de Satisfacción y Eficiencia en Servicios de Salud



En la Figura 1 presenta los resultados de la evaluación del tiempo de espera en el servicio de atención médica. Se indagó si los pacientes fueron atendidos a la hora agendada de su cita y, en caso de una respuesta negativa, se solicitó que indicaran el tiempo adicional de espera.

De los participantes encuestados, se observa que 352 pacientes respondieron afirmativamente, es decir, fueron atendidos puntualmente según la hora agendada. Por otro lado, 10 pacientes indicaron que no fueron atendidos a tiempo, lo que representa una minoría en comparación con el total de encuestados.

En el caso de los 10 pacientes que experimentaron un tiempo de espera adicional, este se situó en un rango de 5 a 15 minutos. Estos resultados indican que la mayoría de los pacientes fueron atendidos según la hora establecida, lo cual es positivo y sugiere una buena gestión en la organización de las citas y el flujo de pacientes en el servicio de atención médica.

Un tiempo de espera adicional de 5 a 15 minutos se considera razonable y puede atribuirse a factores como la demanda de atención en el momento, imprevistos o situaciones excepcionales que puedan surgir en el entorno médico. Es importante tener en cuenta que mantener un tiempo de espera dentro de estos límites contribuye a la satisfacción del paciente y a su percepción de una atención eficiente.

Conclusiones

El presente estudio sobre la eficiencia y calidad de los servicios de salud prestados durante la pandemia del COVID-19 en el Centro

de Atención Primaria de Salud IESS-Paján ha revelado resultados que respaldan la influencia positiva de varios indicadores en la satisfacción de los pacientes.

En primer lugar, el tiempo de espera ha sido evaluado como un factor determinante en la percepción de eficiencia por parte de los pacientes. Los resultados indican que la mayoría de los pacientes fueron atendidos a la hora agendada de su cita, lo cual demuestra una buena gestión en la programación de los servicios. Aquellos pacientes que experimentaron un tiempo de espera adicional reportaron una espera de entre 5 y 15 minutos, lo cual se considera aceptable y sugiere una adecuada organización y flujo de atención en el centro de salud.

La atención al paciente, evaluada en diversas áreas como el personal de apoyo (laboratorio, administrativo, farmacia, médico, odontológico, enfermería y paramédico), ha recibido calificaciones mayoritariamente positivas. Esto indica que los profesionales de la salud han brindado una atención satisfactoria, mostrando amabilidad, respeto y paciencia, lo que contribuye a generar confianza en el cuidado de la salud de los pacientes.

La infraestructura del centro de salud también ha sido valorada positivamente en aspectos como la limpieza de la sala de espera, los baños, los consultorios y la señalización de la unidad. Estos resultados reflejan el compromiso del centro de salud por mantener un entorno adecuado y acogedor para los pacientes, lo cual contribuye a su comodidad y confianza durante la atención médica.

Asimismo, la satisfacción de los ciudadanos que acudieron al Centro de Atención Primaria de Salud IESS-Paján durante la pandemia del COVID-19 ha sido evidenciada en este estudio. Los pacientes han expresado su aceptación y satisfacción con la eficiencia y calidad de los servicios prestados, lo cual refuerza la importancia de brindar una atención integral y centrada en las necesidades de cada individuo.

Referencias Bibliográficas

- Arias, E. (2020). Investigación descriptiva. Página Web Economipedia. Recuperado desde
- Hernández M, Merino E. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec. Cajamarca - Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021.
- López, A. López, X. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación ISSN 1390-9150/ Vol. 6 / Nro. 3 / julio-septiembre / Año. 2019 / p. 383-398. <https://core.ac.uk/download/pdf/235987539.pdf>
- Marín, J., & Velásquez, M., (2022). Impacto del control interno en la ejecución presupuestaria del gobierno parroquial de Ayacucho. 593 Digital Publisher CEIT, 7(4-1), 269-279
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Organización Panamericana de la Salud. Las personas mayores de 60 años han sido las más afectadas por la COVID-19 en las Américas [Internet]. OPS. 2020. <https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-personas-mayores-60-anos-han-sido-mas-afectadas-por-covid-19-americas>
- Otoya A, García M, Jaramillo C, Mahecha A. COVID-19: generalidades, comportamiento epidemiológico y medidas adoptadas en medio de la pandemia en Colombia. Acta de otorrinolaringología & cirugía de cabeza y cuello, 48(1), 93-102 [Internet]. 2022; <https://www.>

medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.
cgi?IDARTICULO=108230

Proaño, A. (2018). La mala calidad de la
atención de salud mata BID; [https://
blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-
de-la-atencion-de-salud-mata/](https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/)

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos
de la investigación cualitativa y
cuantitativa: consensos y disensos.
Revista Digital de Investigación en
Docencia Universitaria, 13(1), 102-
122.

Erazo, S. (2021). “Calidad de los servicios
hospitalarios públicos en el Ecuador”.
Universidad Estatal de Milagro,
Maestría en administración pública.
Ecuador.

Vergara, J. Quezada, V. Maza, F. (2018).
Calidad del servicio y determinantes
de la satisfacción en usuarios de los
servicios hospitalarios de Cartagena de
Indias, Colombia. Revista de Métodos
Cuantitativos para la Economía y la
Empresa (26). Páginas 203–219.

Yépez, M. Ricaurte, M. Jurado, D. (2018).
Calidad percibida de la atención en
salud en una red pública del municipio
de Pasto, Colombia. Univ. Salud.
2018;20 (2):97-110. DOI: [http://dx.doi.
org/10.22267/rus.182002.114](http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114)

El Tren Maya, Una Estrategia de Benchmarking para la Red Férrea del Pacífico

The Mayan Train, a Benchmarking Strategy for the Pacific Railways Network

Nolberto Gutiérrez-Posada¹
Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von
Humboldt - Ecuador
ngutierrez152@cue.edu.com

Luis Alfredo Méndez-Jiménez²
Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico Superior de los Ríos - Ecuador
luismendez142014@gmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1980

V8-N5 (sep-oct) 2023, pp. 955-969 | Recibido: 16 de junio de 2023 - Aceptado: 24 de agosto de 2023 (2 ronda rev.)

1 Docente investigador y coordinador del área de investigaciones de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Humboldt, con una trayectoria en proyectos inherentes a la logística, los negocios internacionales, la responsabilidad social y el modelo dual de formación.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6687-3336>

2 Docente investigador con perfil deseable adscrito a la división académica de la licenciatura en administración. Destacado en Consultoría y el desarrollo de formulación y evaluación de proyectos de inversión. Miembro del cuerpo académico en consolidación, con participación en proyectos de investigación.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7603-8756>