



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del  
Centro de Salud tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía.**

**AUTOR**

**Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel**

**Previo a la obtención del grado Académico de:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTOR**

**Ing. Miguel A. Bustamante Ubilla, Ph.D**

**Guayaquil, Ecuador**

**2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por él **Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Miguel A. Bustamante Ubilla Ph.D.**

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.**

**Guayaquil, a los 13 días del mes de octubre del año 2022.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**Yo, Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía.**, previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de octubre del año 2022.**

**EL AUTOR**

---

**Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, Guayaquil, a los 13 días del mes de octubre del año 2022.**

**EL AUTOR**

---

**Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñañiel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE URKUND**

**URKUND**
Lista de fuentes Bloques Abrir sesión

**Documento** [TESIS JONATHAN ANZOATEGUI PEÑAFIEL CORRECCION URKUND 2.docx](#) (D135399327)

**Presentado** 2022-05-03 23:07 (-05:00)

**Presentado por** eanzoateguipe@gmail.com

**Recibido** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

**Mensaje** TESIS PARA ANALISIS URKUND [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

<a href="#">Tesis Lic. Daysi Balon 17 de Enero de 2022.pdf</a>
TESIS GESTION DE CALIDAD GABRIEL PAVES.docx
unu_enfermeria_2020_t_sherilyn-gino.docx
TESIS VICTORIA ROMERO MAESTRIA (URKUND).doc
TESIS PARA GRADO 10-19 ok imprimir.pdf
<a href="#">INV. CUANTITATIVA_.pdf</a>

**91%** #1 Activo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA:

Evaluación de la satisfacción del usuario externo

en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía.

AUTOR Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel

Previo a la obtención del grado Académico de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR

Ing. Miguel A. Bustamante Ubilla Ph.d

Guayaquil, Ecuador

2022 INDICE GENERAL

**Archivo de registro Urkund:** Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / INV. CUANTITATIVA\_.pdf **91%**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA:

de

la satisfacción del usuario externo

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios en primer lugar por ser el sustento que me permite seguir adelante en mis proyectos y por ayudarme a alcanzarlos con su gracia y sabiduría.

A mis queridos padres Sr. Francisco Anzoátegui y Sra. Rosa Peñafiel por su amor, comprensión y educarme hasta lograr convertirme en la persona que soy, sus bases inculcadas que me han enseñado a no rendirme ante las adversidades y retos de la vida.

A todos aquellos que de alguna forma me han brindado una ayuda que ha sido muy importante y que fueron fundamentales para no rendirme y concluir este trabajo de titulación.

A todos, muchas gracias

**Ing. Ecuador Jonathan Anzoategui Peñafiel**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por su fortaleza y ayuda a lograr alcanzar una de mis metas profesionales y superar todos los obstáculos encontrados en el camino.

A mis amados hijos Melissa, Jonathan y Sofía, mi inspiración y motor de superación a ser mejor cada día y realizar todos los esfuerzos que sean necesarios para ser mejor para ellos.

A mis padres por suplirme de todo lo necesario cuando los necesite y por su incondicional apoyo, a mi esposa la Econ. Karla Ubillus por su compañía en esta etapa de mi vida.

**Ing. Ecuador Jonathan Anzoategui Peñafiel**

## Índice General

Introducción.....	1
Antecedentes.....	3
Problema de la Investigación.....	3
Formulación del problema.....	4
Justificación.....	4
Preguntas de la Investigación.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Capítulo 1.....	7
Marco Teórico.....	7
Calidad de Atención.....	8
Calidad en los servicios de salud.....	11
Dimensiones de la Calidad.....	13
Dimensión Humana.....	14
Dimensión Técnico-científica.....	14
Dimensión del Entorno.....	14
Satisfacción del usuario.....	14
La calidad y la satisfacción del usuario.....	17
Evaluación de la satisfacción del usuario.....	19



Métodos para evaluar la satisfacción de los usuarios .....	19
Marco conceptual.....	21
La satisfacción .....	25
Capítulo 2.....	28
Marco Referencial.....	28
Marco legal .....	38
Capítulo 3.....	41
Marco Metodológico.....	41
Enfoque de la Investigación.....	41
Diseño de Investigación.....	41
Tipos de Investigación .....	41
Métodos de Investigación .....	42
Técnicas e Instrumentos.....	42
Población y muestra.....	43
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
Tratamiento estadístico de la Información.....	46
Resultados.....	46
Análisis e Interpretación de los Resultados .....	66
Capítulo 4.....	69
Propuesta de un Plan estratégico para el Mejoramiento de la satisfacción del usuario en el proceso de admisión del centro de salud tipo A Piñal de Arriba distrito 09D19-salud Daule, Nobol, Santa Lucia.....	69

Objetivos de la propuesta.....	71
Objetivo General.....	71
Objetivo Específico.....	71
Aspectos generales de la Propuesta .....	72
Descripción de la Propuesta.....	73
Ejecución de la Propuesta .....	74
Tabla 26 Ejecución de la Propuesta.....	75
Seguimiento y evaluación.....	77
Políticas.....	78
Viabilidad.....	78
Conclusiones.....	79
Recomendaciones .....	81
Referencias Bibliográficas.....	82

## Índice de Tablas

Tabla 1 Conceptos de calidad .....	22
Tabla 2 Operacionalización de variable Independiente .....	44
Tabla 3 Operacionalización de Variable Dependiente.....	45
Tabla 4 instalaciones en perfecto estado.....	46
Tabla 5 Servicio médico cumple expectativas.....	47
Tabla 6 Servicio a tiempo .....	48
Tabla 7 Muestra de interés en soluciones .....	49
Tabla 8 Cita en tiempo previsto .....	50
Tabla 9 Buen servicio médico .....	51
Tabla 10 Personal capacitado .....	52
Tabla 11 Tiempo de espera satisfactorio .....	53
Tabla 12 Atención resuelve dudas .....	54
Tabla 13 Disposición en ayudar.....	55
Tabla 14 Confianza y seguridad .....	56
Tabla 15 Conocimientos .....	57
Tabla 16 Trato equitativo.....	58
Tabla 17 Capacidad de Organización .....	59
Tabla 18 Preocupación por intereses de los pacientes .....	60
Tabla 19 Horarios de atención .....	61
Tabla 20 Atiende necesidades del paciente .....	62
Tabla 21 Trato amable .....	63
Tabla 22 Orientación .....	64
Tabla 23 Satisfacción.....	65
Tabla 24 Diseño de la Propuesta.....	73

Tabla 25 Desarrollo de la capacitación.....	74
Tabla 26 Ejecución de la Propuesta.....	75

**Índice de Figuras**

Figura 1 Instalaciones en perfecto estado .....	47
Figura 2 Servicio médico cumple expectativas .....	48
Figura 3 Servicio a tiempo.....	49
Figura 4 Muestra de interés en soluciones.....	50
Figura 5 Cita en tiempo previsto.....	51
Figura 6 Buen servicio médico .....	52
Figura 7 Personal capacitado .....	53
Figura 8 Tiempo de espera satisfactorio .....	54
Figura 9 Atención resuelve dudas.....	55
Figura 10 Disposición en ayudar .....	56
Figura 11 Confianza y seguridad .....	57
Figura 12 Conocimientos.....	58
Figura 13 Trato equitativo .....	59
Figura 14 Capacidad de Organización.....	60
Figura 15 Preocupación por intereses de los pacientes.....	61
Figura 16 Horarios de atención.....	62
Figura 17 Atiende necesidades del paciente .....	63
Figura 18 Trato amable.....	64
Figura 19 Orientación .....	65
Figura 20 Satisfacción .....	66

## RESUMEN

El presente estudio titulado Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía. Se realiza con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud mencionado, mediante el análisis de datos obtenidos con la aplicación de un cuestionario validado, considerando que la calidad de los servicios que se prestan en este tipo de instituciones siempre se convierten en un aspecto que deben mejorarse como consecuencia de inconformidades y satisfacción de los usuarios del servicio de salud pública. Metodología de enfoque cuantitativo, de tipo cuantitativo y descriptivo, se trabajó con los métodos científicos: analítico y estadístico que permitieron conocer de forma clara el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y los factores que influyeron la calidad de atención brindada. En cuanto a los resultados, se obtuvo que la satisfacción de los usuarios del centro es media representando un 51% de conformidad con el servicio, se encontraron gran porcentaje de insatisfacción en cuanto al trato, resolver dudas en cuanto a la enfermedad y el tratamiento. . La propuesta tiene como objetivo reforzar conocimientos y desarrollar destrezas y habilidades y mejorar las actitudes que tiene el personal al desarrollar su trabajo. Se implementará en dos partes principales, incluyendo un plan de capacitación para el personal médico y proporcionar una estrategia para tratar los diferentes problemas que puedan surgir en el centro y con ello mejorar la calidad de atención al paciente usuario.

Palabras claves: EVALUACIÓN-CALIDAD DE SERVICIO-SATISFACCIÓN

USUARIO

## **ABSTRACT**

The present study "Evaluation of the satisfaction of the external user in the admission process of the Health Center Type A Piñal de Arriba District 09D19 Daule, Nobol and Santa Lucía". It is carried out with the purpose of determining the level of satisfaction of the external user of the aforementioned health center, through the analysis of data obtained with the application of a validated questionnaire, considering that the quality of the services provided in this type of institution always they become an aspect that must be improved as a result of nonconformities and satisfaction of the users of the public health service. Methodology of quantitative approach, of a quantitative and descriptive type, we worked with scientific methods: analytical and statistical that allowed us to clearly know the level of satisfaction of the users of the service and the factors that influenced the quality of care provided. Regarding the results, it was obtained that the satisfaction of the users of the center is average, representing 51% in accordance with the service, a large percentage of dissatisfaction was found regarding the treatment, resolving doubts regarding the disease and treatment. . The objective of the proposal is to reinforce knowledge and develop skills and abilities and improve the attitudes that the personnel have when carrying out their work. It will be executed considering two fundamental parts that consist of a training plan for the health personnel that works in the center with the purpose to provide strategies to solve different problems that may arise in the center and thus improve the quality of care for users.

**Keywords: EVALUATION-QUALITY OF SERVICE-USER SATISFACTION**

## **Introducción**

La evaluación de la satisfacción del usuario externo se debe tratar como algo relevante en todas las empresas que entregan servicios de cualquier índole y que se preocupan por seguir las directrices de calidad para la mejora interna en todos los procesos de entrega de atención, todo ello, considerando que los servicios de Salud son de trascendental importancia para la comunidad.

El presente estudio se lo realiza en el Departamento de Admisiones del Centro de Salud Piñal de Arriba del Distrito 09D19 del Cantón Daule Nobol Santa Lucía; en donde se ha considerado que es una prioridad aplicar la evaluación de la satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de procesos que se aplican durante el proceso de admisión de los pacientes que requieren asistencia y así brindar el servicio con agilidad y precisión y con el objetivo de alcanzar una mayor calidad en la productividad del personal y en los servicios médicos prestados.

Teniendo en cuenta que la mejora de la calidad es considerada hoy una variable estratégica por la mayoría de las empresas, instituciones públicas y organizaciones en general; los servicios de salud y sus profesionales asumen su responsabilidad dada la naturaleza misma del servicio que prestan, donde la calidad de los cuidados de salud es una exigencia ética y la productividad generada por el equipo de profesionales es un factor de medición que deben aplicarse en los procesos de gestión de calidad institucionales.

La satisfacción de los usuarios externos se expresa mediante un juicio de valor individual y subjetivo y es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, así como es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.



Es por ello que el presente estudio, busca colaborar siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud y teniendo en cuenta la Misión de la Institución que es el brindar atención integral de salud especializada con eficiencia y en forma oportuna a la población. Este estudio se desarrolla con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión, para que, a través de los resultados obtenidos, se pueda identificar cuáles son los procesos críticos e iniciar acciones de mejora continua en la calidad de la atención hacia los usuarios y la comunidad.

El presente trabajo se encuentra estructurado en tres secciones organizadas. En la parte introductoria se propone el estudio de un tema importante para el mejoramiento de la calidad asistencial del personal médico y de enfermería y que se explicita al exponer el planteamiento del problema, justificación, preguntas de investigación, objetivos e hipótesis. En el primer capítulo parte se encuentra el marco teórico, conceptual y referencial.

El segundo capítulo presenta el Marco Referencial, en donde se presentan estudios similares realizados desde el ámbito nacional e internacional, incluyendo un marco conceptual y marco Legal. Posteriormente se encuentra el capítulo tres en donde se encuentra la Metodología de la investigación, además expone el tipo de estudio, se conoce la población y muestra a estudiar y los instrumentos de investigación diseñados con la respectiva tabulación y representación gráfica de los resultados obtenidos en la investigación.

El capítulo cuatro expone la propuesta de la investigación en donde se exponen diferentes estrategias de gestión administrativa para la calidad en el Centro de Salud en donde se aplica el estudio, de tal forma que pueda mantenerse un buen grado de

satisfacción de los usuarios-pacientes. Para finalizar el estudio se presentan además las conclusiones y recomendaciones de este. Por último, se encuentran las Referencias bibliográficas en donde se pueden consultar la bibliografía que sustentan el marco teórico de la investigación.

### **Antecedentes**

El Centro de Salud tipo A Piñal de Arriba del distrito de salud 09D19 de los cantones de Daule Nobol Santa Lucia es una unidad perteneciente al Ministerio de Salud, centrada en brindar atención integral con calidad y calidez a los habitantes del recinto piñal de arriba y comunidades aledañas a este centro a través de los servicios de Consulta Externa (Ministerio de Salud Pública, 2021).

Los usuarios para tener accesibilidad al Servicio de Consulta Externa deben seguir un determinado proceso que consiste en adquirir una cita médica en el centro de atención telefónica o a su vez por demanda en el área de admisión. Luego deben acudir a registrarse con el personal de enfermería para el respectivo control de signos vitales como también las medidas antropométricas y posteriormente son derivados al Consultorio Médico.

### **Problema de la Investigación**

En el transcurso del proceso de admisión los usuarios perciben que en ciertas ocasiones y en determinados servicios el personal de salud no demuestra amabilidad para atender, al tiempo que hay deficiente información, además, manifiestan que los horarios no son respetados, el tiempo excesivo de espera de la hora establecida para ser atendidos con el médico, también señalan que el personal de admisión no atiende con agilidad (Info. Usuarios- Centro de Salud "Pinal de Arriba", 2021).

Por lo expuesto anteriormente este estudio está encaminado a conocer cómo afecta la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios dentro del sistema de servicio de

salud, razones por las cuales la gente prefiere usar los servicios médicos privados en vez de los servicios médicos públicos.

### **Formulación del problema**

La formulación del problema se plantea de la siguiente manera:

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo durante del proceso de admisión del centro de salud tipo A Piñal de arriba distrito 09D19?

### **Justificación**

El resultado de una atención deficiente se traduce en insatisfacción del paciente. El paciente evita acudir a la unidad de salud asignada o se atiende en otra, lo que podría prolongar los controles de salud y agravar su cuadro clínico, lo que posteriormente repercute en su calidad de vida. En consecuencia, uno de sus efectos es que el resultado de la atención en salud se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción de la calidad de atención por el paciente, medida en términos de satisfacción. Por lo tanto, es importante que los gestores de las Unidades de Servicios de salud dispongan de una herramienta que permita medir constantemente la calidad de los servicios.

Es así cómo, en el Servicio que presta el centro de salud Piñal de arriba distrito 09D19 Daule Nobol Santa Lucia, es posible apreciar que aún no se han realizado estudios sobre la calidad de atención en relación a la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, el presente estudio de investigación tiene como objetivo analizar, la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios en el centro de salud Tipo A Piñal de Arriba Daule, Nobol y Santa Lucía.

Se debe considerar que de acuerdo a las investigaciones, actualmente se perciben cambios muy importantes en la relación médico paciente, incluyendo la atención del

personal del área de estadística hacia el usuario, el cual siguiendo los parámetros de una gestión de calidad efectiva, ésta debe generarse de manera efectiva y equitativa para que los usuarios queden satisfechos con el diagnóstico y solución de sus inquietudes, lo que evidencia calidad de atención. Este estudio permitiría generar información relevante para la institución en términos de la calidad de atención que está brindando el personal en el proceso de admisión y que de alguna manera son percibidos por los usuarios como insatisfactorios.

Con los resultados de la investigación se podrán dar a conocer a la dirección distrital de salud sus hallazgos y proponer el desarrollo y aplicación de un plan de mejora en el servicio de admisión, de tal manera que los usuarios del recinto Piñal de Arriba y comunidades aledañas se beneficien al sentirse satisfechos con la atención recibida comenzando con las citas subsecuentes, el cumplimiento de los tratamientos indicados e incremento de la confianza con personal de salud que los atiende. Además, en el campo académico, esta investigación será de gran aporte al conocimiento de los profesionales en Gerencia en Servicios de Salud y podrá ser publicada en revistas nacionales para conocimiento general y a su vez aportar a la producción científica nacional.

En general la presente investigación está ligada, a nivel nacional, al Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025, específicamente, con el Eje Social objetivo número 6 Garantizar el Derecho a la Salud Integral, gratuita y de calidad. Por último, a nivel de los objetivos académicos de la formación de posgrado, este trabajo deriva de la línea de investigación de la satisfacción del usuario estipulada en los lineamientos de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, de la UCSG.

## **Preguntas de la Investigación**

Las preguntas de investigación son las siguientes:

¿Cuáles son los factores que componen la satisfacción del usuario externo las instituciones de salud?

¿Cuál es la metodología que se aplica para evaluar y medir la calidad y la satisfacción del usuario a través del proceso de admisión de un subcentro de salud?

¿Qué propuesta se pueden aplicar para mejorar la calidad en la entrega de servicios de Salud en el área de admisiones?

## **Objetivos de la Investigación**

Los objetivos de la investigación son los siguientes y están divididos en:

### **Objetivo general**

Evaluar la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía

### **Objetivos específicos**

- Determinar las teorías y conceptos sobre la calidad y satisfacción al usuario para construir el marco teórico.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule Nobol Santa Lucía, mediante el análisis de datos obtenidos tras la aplicación de un cuestionario validado.
- Elaborar una propuesta con el diseño de estrategias de atención que permitan mejorar la satisfacción del usuario en el centro de salud.

## Capítulo 1

### Marco Teórico

El presente capítulo muestra una reseña bibliográfica de los conceptos claves de las variables que intervienen en la investigación, como son: la calidad y la evaluación de la satisfacción de los usuarios, en donde según las bases de la ciencia de la gerencia administrativa, éstas se encuentran ligados a las actividades de la gestión gerencial basadas en procesos de calidad institucional, razón por la cual el presente estudio, mediante la aplicación de estos conceptos, busca evaluar la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule Nobol Santa Lucia, considerando los factores de la calidad del proceso de admisión.

De acuerdo con Wensing y Elwyn, (2012). “la calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos”. (p. 56), es decir, la considera como una parte estratégica para alcanzar las mejoras institucionales. Se incluye también la teoría que indican que “la calidad del servicio es un concepto multidimensional que se compone de varios factores, basados tanto en elementos tangibles como intangibles” (Wensing y Elwyn, 2012).

Revisando otras teorías como las de Juran y Tryna (2010), la Calidad es satisfacer las expectativas del cliente, considerando ésta como un proceso de mejora de la calidad que incluye un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo destinadas a mejorar la eficiencia y la eficacia de los estilos de vida (Juran & Tryna, 2010), por lo tanto, los temas que sustentan el marco teórico del presente estudio se presentan a continuación de la siguiente manera.

Actores como Donabedian dice que el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades (Massip & Ortiz, 2012)

Tomando como base los conceptos anteriormente logrados se podría decir que calidad es el conjunto de características de aprovisionamiento de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, oportuna, segura, pertinente y continua por medio de tecnología y un profesional óptimo que maximice los beneficios y disminuya los riesgos logrando la satisfacción de los usuarios en base a la atención recibida vs la atención esperada.

Motivo por el cual la opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba (Revilla & González, 2019) .

### **Calidad de Atención**

La calidad a lo largo del tiempo ha recibido mucha atención, especialmente entre los consumidores, lo que repercute en su satisfacción, dando un claro ejemplo de que en un producto o servicio, lo mismo ocurre con el cuidado de la salud, debido al aumento de las necesidades del paciente, además de los cambios sociales, culturales, educativos y políticos de la población que inciden en la salud pública. Cabe señalar que la salud pública tiene como objetivo mejorar la salud y se esfuerza cada vez más por crear calidad, guiada por estándares reconocidos mundialmente como la Organización Mundial de la Salud (Leonard, 2016).

De acuerdo con el autor, la falta de calidad percibida ha tenido éxito en la formación académica de los gestores administrativos del sector salud con el único objetivo de elevar los estándares internacionales de calidad. Necesita y conoce la importancia de la calidad y la satisfacción del paciente, para implementar estrategias para alcanzar, mantener y mejorar la calidad. de servicios de salud que satisfagan plenamente las necesidades de los pacientes y contribuyan al desarrollo de la ciudad está ante todo en la satisfacción del usuario (Leonard, 2016).

En los últimos tiempos la calidad de atención es un tema que preocupa a la gerencia institucional dentro de las actividades de Gestión de la Calidad, la cual se ha convertido en una herramienta necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de las organizaciones. Es así como se cita a Ureña, (2004), el cual expone que:

El aumento del nivel de exigencia del consumidor, junto a la competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna (p. 85)

La idea de esta aportación es la de rescatar que según las consideraciones teóricas de Ureña, (2004), la calidad en las instituciones cualquiera que sea su actividad de entrega de bienes o servicios lo cual incluye las de salud, como es el caso del presente estudio, incluye los elementos de la calidad. Este factor de “calidad” exige respuestas, de acuerdo al incremento de los consumidores, la competencia y sus exigencias, los cuales demandan cada día mejores servicios, mejores productos, mayor agilidad y rapidez que son características de la eficiencia y calidad.



Asimismo, Ureña, (2004), indica que el interés sobre la calidad que se ha despertado tiene su origen en los cambios producidos en el entorno, como son la globalización de la economía, una competencia creciente, la difusión de las innovaciones acompañada de una aceleración del progreso tecnológico y un movimiento generalizado de los consumidores de productos y servicios en orden a demandar mayores niveles de calidad (Ureña, 2004 p. 89)

Sobre calidad de la atención surgen diferentes definiciones como las planteadas por Deming W. E., (1999), Juran & Tryna, (2010) y Donabedian, (2006 ), quienes definen la calidad como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. Sostienen que el núcleo esencial de la calidad de la atención es el balance de los beneficios y riesgos, que deben ser valorados por un paciente plenamente informado; descarta definir la calidad únicamente desde el punto de vista científico, debido a la imposibilidad real de poderse formular por existir límites económicos en la mejora de la calidad (Citado por: (Varó, 2014).

De acuerdo con lo expresado por (Vázquez, 2017):

La calidad es un proceso de mejoramiento continuo, en el que participan activamente todas las áreas de la empresa para el desarrollo de productos y servicios, que satisfacen las necesidades del cliente, logrando una mayor productividad en diferentes sectores como alimenticio, industrial, tecnológico, informático y salud (p. 1)

Para generalizar este problema, podemos introducir el criterio del Dr. Williams J. (2014), que establece:

El concepto de calidad aplicado a los servicios de salud en nuestro país se ha integrado en los últimos años. Esto no significa que los servicios de salud anteriores no

buscaran constantemente la excelencia. En el campo médico, hay cuatro palabras de uso común que pretendemos enmarcar en los procedimientos médicos: equidad, eficacia, eficacia y eficacia. (pág. 4)

Cuando los servicios se prestan de manera equitativa, se puede poner más a disposición de quienes más lo necesitan, asegurando la accesibilidad y la eficiencia, es decir, utilizando metodologías y técnicas apropiadas, para lograr la eficacia, el alcance y el impacto adecuados. Al final, la eficiencia a lograr, con eficiencia y estabilidad de costos, es sin duda un factor asociado a la calidad de los servicios de salud (Jiménez, 2014).

### **Calidad en los servicios de salud**

En la bibliografía consultada que se menciona a continuación, existen varias definiciones para el concepto de calidad aplicado al sector salud. Entre ellas se exponen las siguientes:

De acuerdo con Pinza Riveros, (2017), la calidad refiere al:

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición" (p. 16).

En consecuencia, concordando con el autor, la calidad en los servicios de salud, tienen como finalidad satisfacer las necesidades sanitarias integrales de la comunidad en todas sus áreas de tal manera que puedan generar beneficios colectivos en la sociedad.

Asimismo, Rodríguez, (2019), expresa que:

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios (p. 18).

Se hace mención también a los autores Céspedes Quirós Y., Cortés Á. & Madrigal Meneses M., (2013) quienes señalan:

"La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad" (p.16).

En el contexto del estudio, la calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios (Mejías, Cabrera, & Rodríguez, 2018).

Sobre la base de los conceptos hasta aquí mencionados, es importante sensibilizar a los profesionales en el área de Salud tanto pública como privada, no solo sobre la importancia del concepto de calidad en la entrega de los servicios, sino del porqué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin.

Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, a trabajar con eficiencia y organización, de tal manera que permita la interrelación entre los diferentes departamentos de la institución para mejorar la atención al paciente. Así mismo, es fundamental incentivar la responsabilidad de los profesionales en el área de salud, sobre los propios resultados de

su trabajo, fomentar y dar a conocer dentro de la institución la importancia de todos y de su colaboración eficiente, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados (Guerra & Meizoso, 2017).

### **Dimensiones de la Calidad**

Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que, según Donabedian, (2006 ), 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.

(Donabedian, 2006 )

**Dimensión Humana.**

Se refiere al aspecto interpersonal de la atención. Implica el contacto humano entre el personal de salud y los usuarios, respeto, información trato cordial. (MINSA, 2014).

**Dimensión Técnico-científica**

En cuanto a la atención que se brinda a los usuarios, se refiere a la competencia del profesional para utilizar de manera idónea los conocimientos más avanzados en su entorno laboral y la utilización eficaz de los recursos que tiene a su alcance para mejorar y producir salud generando satisfacción en la población atendida. (MINSA, 2014)

**Dimensión del Entorno**

En relación con las características accesorias del entorno de la atención, comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad. (MINSA, 2014)

Para Juran, la calidad tiene diferentes significados, y su aplicación es muy importante para la empresa, porque proporciona la capacidad de planificar la calidad y la estrategia comercial. Para este autor, la calidad indica la ausencia de defectos potenciales tales como: retrasos en la entrega, fallas en el servicio, facturas defectuosas, rescisión de contratos de venta, etc. Calidad apta para el propósito que se requiere ser aplicada. (Juran & Tryna, 2010)

**Satisfacción del usuario**

Durante la investigación se encontraron diversos conceptos de calidad puesto que existen muchos tipos de usuarios, dependiendo del área, producto o servicio al que se aplique tal definición. Pero en resumen se puede decir, que el usuario es: aquella persona

que hace uso de algo para un beneficio propio ya sea en un lugar determinado para obtener algo de provecho o realizar algo en específico.

De acuerdo con Torres P., et. al., (2014), “En enfermería el usuario es el sujeto que recibe los servicios de los profesionales de la salud, (entre ellos enfermera/o), a un tratamiento o a una intervención” (p. 24)

En consecuencia, la satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes en la prestación de servicios de buena calidad. La calidad se da para alcanzar la satisfacción del usuario e influir en su comportamiento, esta dimensión es considerada una meta muy valiosa dentro de la gestión de calidad en las instituciones que prestan servicios de toda índole.

Según Botón Galicia, (2017), se entiende en concepto de satisfacción como “la razón, acción o modo con que se calma y responde totalmente a una queja, sentimiento o razón contraria. La sensación de estar satisfecho se reduce, cuando se siente comodidad, se obtiene ‘prosperidad o se siente complacencia”, (p. 42).

Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades integrales, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades integrales que se formaron a través de todo un proceso.

De acuerdo con el estudio realizado por Botón Galicia, (2017), las conclusiones refieren que los pacientes están satisfechos con la atención que les proporcionan, respetan su individualidad, les brinda confianza, el trato es amable, les proporcionan orientación en cuanto a medicamentos y cuidados. Sin embargo, en mínimos porcentajes se manifiesta la insatisfacción debido a deficiencias en su atención. (p. 4)

La satisfacción del usuario es la percepción del desempeño del servicio en relación con sus expectativas. Tiene un papel importante en el éxito y poder de los negocios (Seclén, 2017).

El paciente ha dejado de ser un ente pasivo, en cuanto a la prestación de servicios médicos, y se ha convertido hoy en imprescindible a través del papel de coacreador de los citados servicios, y hoy su opinión es de gran valor para avanzar en decisiones responsables sobre su salud y estar en persona y en su entorno familiar.

La opinión del paciente es la interrelación entre la atención médica y la satisfacción del paciente, esta opinión debe ser escuchada para que los proveedores de atención médica puedan aumentar la calidad (Seclén, 2017).

Algunos factores que afectan la satisfacción del paciente y pueden reunirse para:

a) factores personales: demográfica (edad, sexo, raza), sociedad (el estado de los cónyuges, grupos sociales, calificaciones educativas, motivación organizacional para la sociedad, redes sociales), economía (ingresos, gastos), cultura (étnica, expectativas), el concepto de química de la literatura en servicios de salud y riesgos de operaciones médicas), experiencia en servicios (resultados de comunicación previos entre usuarios y servicios);

b) Factores familiares / sociales: una experiencia con los servicios de amigos, familiares, redes sociales a su alrededor, diseño de comportamiento y entorno familiar en el proceso de salud; y,

c) Factores de servicio de salud: acceso geográfico (distancia a los servicios médicos) y otros que están en la regulación de los servicios de salud (comunicación entre

individuos, una solución de servicio capaz, tiempo de espera para la atención, efectividad del trabajo, tratamiento, tratamiento. Empleados, claridad de medicina, y consuelo el apego, privacidad, entre estos otros) (Aldes, 2017).

### **La calidad y la satisfacción del usuario**

La calidad se puede evaluar desde el punto de vista del usuario (calidad percibida) o mediante el uso de especificaciones o estándares definidos por profesionales (Aldes, 2017). En el Estudio de Calidad y Comparación de Proveedores de Servicios Públicos y Privados en la República de Tanzania, realizado por (Buller, 2015), se afirmó que: “La calidad es el resultado de los servicios de salud” (p. 9).

Para otros autores, la calidad depende de la confrontación entre expectativas y percepciones y quizás con la encuesta QoS, que permite conocer aspectos de la calidad (Francisco, 2014 p. 14). De todos estos, lo intangible tiende a tener un mayor impacto que lo tangible, por ejemplo, el tiempo que un médico pasa con un paciente tiene el mayor efecto sobre la satisfacción del paciente, el segundo más grande sobre la satisfacción del paciente, lo cual es una características del personal de apoyo, incluidas las enfermeras (Euskalit, 2017).

En cuanto a la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, Oliver, (2014) sugirió que la calidad del servicio precede a la satisfacción del cliente, y varias encuestas han demostrado que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio se han relacionado desde su definición para sobresalir con otros aspectos del negocio.

Algunos autores han reconocido que la calidad del servicio determina la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la investigación sobre la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio ha demostrado: un estudio de tres áreas de servicio en



UMEA, una gran relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del mismo (Gaibor, 2011).

En cuanto a la conveniencia de este estudio, según Gaibor, (2011), los usuarios de los servicios de salud pueden estar satisfechos siempre que vean en remisión su estado de enfermedad aunque no reciban un servicio 100% de calidad (p. 4).

La satisfacción es la percepción que tiene un individuo de la experiencia en relación con sus expectativas, mientras que en relación con la salud, la satisfacción del paciente está relacionada con el grado en que se satisfacen las necesidades generales de salud, incluidas las relaciones del paciente con su médico, la adherencia al tratamiento, prestación de atención, gestión clínica de enfermedades (Lupaca, 2015) .

La satisfacción del paciente es una medida que proporciona una indicación directa de la calidad de la atención sanitaria, por lo que es necesario medir periódicamente mediante encuestas para mejorar los servicios sanitarios, mediante medidas. Intervenciones como la formación de trabajadores sanitarios. La comunicación clara con los proveedores de atención médica es clave para garantizar que los pacientes se sientan seguros y bien atendidos (Arizmendi, 2009).

Los pacientes perciben la calidad basada en la accesibilidad y asequibilidad de la atención médica, el tiempo de entrega, el diagnóstico y tratamiento temprano y el rápido retorno a la productividad y el tratamiento con empatía, respeto y preocupación, por lo tanto, es conveniente para quienes trabajan en el gobierno, administran establecimientos médicos, porque el paciente es el dueño del proveedor del servicio médico, conocer la opinión del paciente sobre los servicios prestados, lo cual debe aplicarse como forma de realizar esfuerzos para lograr la calidad total (Gaibor, 2011).

## **Evaluación de la satisfacción del usuario**

De acuerdo con Lupaca L., (2015), es indiscutible que las necesidades de cada usuario varían de una persona a otra. La satisfacción del usuario en la atención hospitalaria ha sido y seguirá siendo de mucho interés y preocupación para el personal de enfermería (p. 81), así como todo el personal involucrado en los cuidados de los usuarios porque de la satisfacción de la atención que se les brinde dependerá el grado de confianza y aceptabilidad de los servicios de salud que reciben.

La evaluación de la satisfacción del usuario en el área de salud, ha sido adoptada por las instituciones como una estrategia para obtener un conjunto de percepciones relacionadas con la calidad de la atención recibida por los usuarios, con el cual se adquieren informaciones que benefician la organización de los servicios (Lupaca, 2015).

Se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible para los usuarios, entre otros. (Chang, Chang, & Aleman, 2007 p. 541)

Las diferencias en la satisfacción se atribuyen a factores individuales en los pacientes, a sus diferentes actitudes hacia el sistema sanitario, a cómo se organiza el sistema sanitario y se proveen las atenciones médicas y a diferencias entre los proveedores (Chang, Chang, & Aleman, 2007 p. 541).

## **Métodos para evaluar la satisfacción de los usuarios**

Un elemento deseable e importante de la actuación médica es la evaluación de la satisfacción de los usuarios, y aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones. Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción (Botón Galicia, 2017).

Los métodos de evaluación son por lo general las encuestas de satisfacción del usuario, también la evaluación se la puede realizar de muy diferentes formas: Buzón de sugerencias o mediante el análisis de las reclamaciones; grupos focales, grupos nominales u otras técnicas cualitativas; recurriendo a clientes "carnadas" para identificar puntos conflictivos de la prestación, auditorías, o analizando las preferencias de los pacientes a la hora de elegir médico o centro sanitario (Mira & Aranaz, 2012).

La más conocida es la encuestas de satisfacción del paciente, aunque hay otras formas de evaluar la satisfacción, así, está el buzón de sugerencias, el análisis de los reclamos, y recientemente las auditorías medicas de campo que ponen objetivos directamente la percepción y el juicio del paciente antes, durante y después de consumido el servicio de salud.

A modo de resumen se presentan los siguientes métodos de evaluación:

**Paneles de clientes:** Herramienta que se utiliza para gestionar todos los recursos y aspectos técnicos del servicio contratado.

**Encuestas de satisfacción:** Cuestionarios que sirven para medir qué tan satisfechos está el usuario y el nivel de compromiso que tienen hacia el servicio.

**Sesiones de grupo:** Entrevista de grupo de 6 a 10 miembros, con el fin de obtener información sobre sus sentimientos, necesidades, percepciones y preferencias sobre el servicio.

**Encuestas al personal:** Es una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información para entregarlo en forma de, gráfica o tabla. (Mira & Aranaz, 2012)

La satisfacción del usuario constituye, en consecuencia, un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución y analizar las dimensiones que deben considerarse para crear una cultura de mejoramiento en la entrega de los servicios de salud. Dentro del sistema de gestión, la evaluación se la utiliza como una herramienta que permita recopilar y analizar información con el objeto de identificar oportunidades de mejoras. En realidad, la finalidad del servicio es más ayudar al usuario a conseguir sus objetivos personales para la satisfacción real del usuario (Torres, 2011).

### **Marco conceptual**

A continuación, se presenta sintéticamente una serie de conceptos resumidos para su mejor comprensión.

### **Calidad**

Existen muchas definiciones de este concepto, a continuación se detallan los puntos más importantes señalados por algunos autores en sus investigaciones:

**Tabla 1 Conceptos de calidad**

Según Crosby	Según Deming
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es necesario determinar la calidad porque de lo contrario no sería posible saber qué se está haciendo para gestionarla.</li> <li>- Los requisitos definibles deben identificarse como características de los servicios y productos que se proporcionarán.</li> <li>- Una vez que se identifican estos requisitos, se pueden medir los atributos de cada producto o servicio para ver si se consideran de alta o baja calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La calidad debe determinarse a satisfacción de cada usuario</li> <li>- Debido a que la calidad tiene muchas dimensiones, es difícil definirlas según las características de cada producto o servicio.</li> <li>- Hay diferentes niveles de calidad y depende del nivel de satisfacción del usuario.</li> </ul>
Según Feigenbaum	Según Juran
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente.</li> <li>- La calidad es multidimensional, debe establecer una ruta de evaluación global</li> <li>- La calidad es dinámica porque el usuario necesita cambiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar que la calidad depende de las necesidades de cada usuario y si aportan satisfacción</li> <li>- Características de un producto o servicio que conducen a la satisfacción</li> </ul>
Según Yshikawa	

- 
- Calidad según la satisfacción de cada usuario
  - Debe especificarse en su totalidad
  - Enfóquese no solo en la calidad de un producto, sino en la calidad de todas las áreas o departamentos.
  - Las necesidades de los usuarios cambian constantemente
  - El costo de un producto o servicio es un punto importante en la calidad
- 

**Tomado de** Varios autores

### **Paciente**

Se refiere al individuo que se somete a un examen médico o a la persona que recibe tratamiento, que proviene de la palabra latina "PATI" que significa "una persona que sufre" por lo que necesita cuidados y atención médica para recuperarse. Restaura tu salud.

Medina. Citado de (Mosquera, 2014)

### **Patología**

Esta es una rama de la medicina cuya misión es estudiar las enfermedades y descubrir sus causas con el objetivo principal de encontrar formas de tratarlas y prevenirlas. Citado por: (Kumar, Abbas, Fausto, & Jon, 2010)

### **Elementos Tangibles**

Está relacionado con los factores físicos, locales, equipos y apariencia de los participantes del servicio y tiene ciertos atributos, a saber: estado de los locales, limpieza, ruido, buena presentación del personal, comodidad de la cama y la silla (Duque & Jair, 2015).

**Fiabilidad**

Hablamos de una ejecución precisa y fiable, es decir, la capacidad de realizar el servicio exactamente, tal como se presta y con cuidado. Sus atributos son: cumplimiento del mantenimiento programado, secuencia de atención, solución de problemas y registro cuidadoso de los datos del paciente. (Duque & Jair, 2015).

**Capacidad de respuesta**

Es la rapidez de respuesta a las solicitudes de los usuarios, la voluntad y el espíritu de servicio requeridos para ello. Los atributos de esta variable son: trámite sencillo, atención de casos, flexibilidad en el desarrollo del trabajo para brindar un servicio más rápido, cooperación entre los empleados y atención de reclamos.. Tomado de (Guevara, 2018).

**Seguridad**

Esta es una habilidad que permite a los usuarios despertar confianza y seguridad, conocimiento que perciben los empleados, sus atributos son: confianza en la comunicación, eficacia en la resolución de problemas, conocimiento del personal, respuesta a dudas, adherencia a las medidas de seguridad, reporte del uso correcto de medicamentos, y reporte de todos los procedimientos realizados. (Matsumoto Nishizawa, 2014).

**Empatía**

Se brinda atención personalizada, entendimiento y comunicación con el usuario, cuyos atributos son: facilidad de uso, transparencia de la información que se brinda al usuario sobre su enfermedad y entendimiento sobre las necesidades médicas del usuario. (questionpro, 2021).

**Eficacia**

Esta se refiere a la capacidad de resolución de los servicios de salud, y en un sentido más estricto está en relación al tratamiento dado y los resultados deseados, al tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio. La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones (Hospital Universitario del Valle, 2013)

**Eficiencia**

Tiene que ver con suministrar atención más óptima al paciente y a la comunidad con los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine. Dos maneras de mejorar la eficacia de un servicio de salud, serían eliminar el derroche y evitar los errores al mismo tiempo que se reducen los costos (Euskalit, 2017)

**La satisfacción**

Se refiere a la relación entre un proveedor de atención médica y su paciente, entre un administrador y un proveedor de atención médica, y entre el equipo del servicio de salud y la comunidad. Las buenas relaciones personales contribuyen a la eficacia de los consejos sanitarios prestados ya una buena relación general con el paciente.

Estas relaciones son las que generan confianza y seguridad y se manifiestan en el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y la relación. Cómo escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios médicos pueden brindarse de manera profesionalmente competente, pero si las relaciones personales son inadecuadas, existe el riesgo de que la atención sea ineficaz (Hospital Universitario del Valle, 2013)



### **Satisfacción del usuario**

Hace referencia al conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios (Arizmendi, 2009).

La satisfacción de los usuarios se expresa como el bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. No se puede construir excelencia de la calidad en la atención en instituciones sanitarias si no se garantiza la satisfacción (Revilla & González, 2019).

Motivo por el cual para poder evaluar la satisfacción de los usuarios es necesario utilizar instrumentos previamente validados como encuestas de satisfacción, como por ejemplo Servqhual, Servqhos entre otros y saber en qué momento se puede aplicar cada una de ellas, lo cual se explicara en detalle más adelante (Revilla & González, 2019).

### **Encuesta de Satisfacción**

Es un estudio empírico a través del cual se obtiene de forma económica y eficiente la información de la mano del cliente. Las encuestas de satisfacción sirven para tomar decisiones en base a información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.

Otros conceptos a tener en cuenta para evaluar la satisfacción en servicios de salud:

- Atención en salud: se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de

promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

- Servicios de Salud: son los prestados por médicos, odontólogos, enfermeras y el resto del personal de salud de hospitales, consultorios y clínicas, con el propósito de conservar o restablecer la salud.
- Usuario: es la persona que utiliza y elige los servicios de salud
- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud: grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud

## Capítulo 2

### Marco Referencial.

En el presente apartado se exponen las numerosas investigaciones realizadas en el campo internacional y nacional con referencia al tema propuesto de la Satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule Nobol Santa Lucia.

Por ejemplo la investigación realizada por Vargas Alarcón, (2013), titulada “Estudio de Satisfacción del Usuario Externo e Interno en los Servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichincha”, en el cual muestra que dentro de este Centro de Salud se encuentran políticas mejoradas para lograr la acreditación de la Norma ISO 9001-2008, tiene como objetivo principal la de evaluar la satisfacción del usuario interno y externo de sus servicios de salud. Este estudio se justifica, con la medición de calidad de los servicios que es habitual mediante un indicador de satisfacción de los usuarios.

Se encontró que la gerencia desconoce el nivel de satisfacción de los pacientes en los servicios de salud del Patronato, por lo que propone afianzar una línea de procedencia, mediante un estudio de satisfacción de usuarios de sus servicios. La metodología y la población de este estudio es de diseño descriptivo, analítico transversal cuya población fueron los Usuarios Externos escogidos aleatoriamente y que asistieron a recibir asistencia en este centro de salud. Se empleó como instrumento una encuesta estructurada, elaborada específicamente para este estudio, fundamentada en encuestas similares (Vargas Alarcon, 2013)

El estudio realizado por Del Saltos Mariño, (2014) bajo el tema: “Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012”, expone que en los

últimos años se han presentado cambios importantes en el vínculo médico - paciente. Se realizan evaluaciones que miden parámetros de: eficacia, apreciación por el paciente, por el trato y eficacia en la asistencia del servicio de salud recibido.

Se realizaron estudios de tipo observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4 822 usuarios condicionales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 usuarios. Se realizó también la indagación en base a una encuesta con un cuestionario previamente validado de 20 interrogantes, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832 para las investigaciones y principales mediciones que son satisfacción y calidad. (Del Salto Mariño, E., 2014)

Como resultados se descubre que, al terminar la consulta con el profesional, los pacientes manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, y estiman que a mayor descortesía e indiferencia poseen mínimo grado de satisfacción. Al concluir la consulta con el profesional, los usuarios dicen en un 10,5%, hay atención de calidad, en el cual se considera que a mayor descortesía e indiferencia hay menor grado de calidad en la atención.

En otra investigación, en este caso realizada por Barahona Alvear, (2017), en su estudio “Evaluar la Calidad de Atención y la Relación con la Satisfacción del Usuario Externo Final de la Red Pública Integral de Salud, en Solca Tungurahua en el Servicio de Hospitalización”, se evalúa la calidad de atención de los servicios y la satisfacción del usuario. Sus resultados se dan con la finalidad de diagnosticar el nivel de la satisfacción el usuario externo final de la Red Publica Integral de Salud (RPIS) determinando si estos usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios de salud de SOLCA Tungurahua, en hospitalización, en 2014.

El estudio se realizó a través del método de encuesta, en donde se seleccionaron aleatoriamente los usuarios para analizar los datos recolectados que permitieron medir el nivel de satisfacción de los mismos. El grupo de pacientes observados fueron de 3 352 pacientes de SOLCA Tungurahua, en el 2014, quienes respondieron la encuesta de satisfacción, donde fue tomada una muestra de 345 personas que participaron en las encuestas, donde se encontró que el 87,5% consideraron el trato otorgado como muy bueno. Además, el 91.88% manifestaron que sí recomendarían este organismo, en conclusión, con un 95% de certeza se evidencia que la calidad de los servicios de salud de SOLCA Tungurahua se vincula con la satisfacción del usuario externo final derivado de la RPIS, en el año 2014.

También se presenta el estudio realizado por, Álvarez Freire, (2014), en su investigación. “Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños”, dónde establece parámetros para modernizar la gestión administrativa del área de emergencia del Hospital Básico Baños. La evaluación permitió recolectar los datos referentes a problemas verdaderos en el área, como son: desorden del servicio, exagerada carga de trabajo, stress laboral y funciones muy distintas a las que deben realizar por un profesional en el área de emergencia.

De esta manera afectando directamente a los usuarios externos por falta de atención de calidad sumada a los largos tiempos de espera para la atención. Luego, se desarrolla la propuesta que busca la solución a los problemas encontrados como el espacio físico, la instauración de un sistema de triaje, capacitaciones organizativas y técnicas, la reestructuración de los servicios de diagnóstico de emergencia y de apoyo para una atención ininterrumpida de las 24 h. del día. (Álvarez Freire, 2014)

Briones Ordoñez. (2018), en su tema “Nivel de Satisfacción del Usuario en relación con la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte”, considera como objetivo valorar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención en consulta externa del Hospital antes mencionado de provincia de Manabí.

El tipo de investigación de enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional, permitió identificar variables que intervienen en la evaluación de la satisfacción del usuario, analizar los resultados para realizar un plan de mejora continua que responda a los niveles de satisfacción deseados por sus usuarios.

Se aplicó una encuesta a 200 usuarios. Entre los principales resultados que perjudican a la apreciación con relación a la calidad de la atención recibida, se cita que el 80% no es atendido en los primeros 20 minutos, el 60% rara vez adquieren folletos o información y charlas, vinculadas con la salud en el tiempo de espera para la consulta médica; el 40% de los usuarios encuestados dijeron que los profesionales salubristas no están uniformados correctamente; por último, el 43,50% manifestaron que los baños algunas veces están limpios mientras que el 42,50 % frecuentemente presentan desaseo. Cogiendo como base estos elementos, se diseñó un plan estratégico de mejoras para ir descartando los inconvenientes identificados. (Briones Ordoñez, 2018)

La investigación de Bolaños Puga. (2016), el cual explica en su estudio “Evaluación de la Calidad de Atención al Usuario Externo. Área de Medicina Interna- Hospital Francisco de Orellana”. La calidad de la atención es garantizar que cada usuario obtenga todos los servicios y diagnósticos terapéuticos más apropiados para lograr una atención sanitaria excelente y así obtener la máxima satisfacción con el proceso.

Con el Objetivo de valorar la calidad de atención al usuario externo se elaboró un método de estudio observacional descriptivo prospectivo mediante una encuesta de 15 preguntas aplicadas a 70 usuarios externos de la consulta de Medicina Interna del Hospital Francisco de Orellana. En el que se recopilaron datos para valorar dimensiones que miden la calidad de atención: la accesibilidad, disponibilidad, integralidad y continuidad en la consulta para diagnosticar el grado de satisfacción, logrando resultados de manera general en el cual se presentaron respuestas de insatisfacción, por lo que se realizó una propuesta de solución para mejorar los grados de insatisfacción dentro de esta unidad de salud.

Según Guerrero Ríos (2018), en su estudio “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017”. Explica que la calidad de los servicios de salud es un contenido de consideración mundial. El objetivo de este estudio fue determinar el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa por medio de encuestas aplicadas a los usuarios pacientes.

Se aplicó el método de estudio cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, de corte transversal. La población fue de 16 855 usuarios que fueron tratados entre julio y septiembre de 2017, el resultando una muestra de 376 pacientes de consulta externa.

El estudio determinó que había preocupaciones en las dimensiones de componentes de calidad en elementos tangibles, así como la seguridad, capacidad de respuesta, empatía y calidez en el servicio de atención de salud. Se encontraron problemas en la planta física, mal uso del uniforme del personal, desinformación, demoras en la asignación de cita médica, falta de ejecución de la programación y atención a los requerimientos de los usuarios. La propuesta fue conducida especialmente a la contratación de expertos, creación de un centro de atención telefónica y acondicionamiento de una sala de espera.

Entre los estudios Internacionales, se tiene a Zavaleta Correa & García Saldaña (2018), con el estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”. Tuvo como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación. Durante la investigación se encontró relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del establecimiento mencionado. La muestra fue de 59 usuarios externos acogidos en el servicio. El tipo de estudio: correlacional - transversal.

Se aplicó una encuesta a los usuarios después de haber recibido la atención en el servicio, en donde se encontró el 78,0 % de los encuestados aprecian que la calidad de atención regular. La satisfacción fue de un 67,8 %, de los usuarios externos, el 82,5% tienen una calidad de atención regular y la satisfacción fue de un 72,5 % de los usuarios externos. Para conocer la diferencia de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, se procedió a aplicar el análisis estadístico de correlación de la prueba de Pearson, en donde se concluyó que si existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de esta unidad de salud estudiada.

De la misma manera se encuentra Pineda Cabrera, (2018) en su investigación Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de los Servicios que se brindan en la Consulta Externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero A Junio, 2017. Cuyo objetivo fue Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa de esta unidad de salud. Se trabajó con 241 pacientes para conocer el nivel de satisfacción.



Los resultados fueron que el 51,47% de los encuestados evaluaron el trato como Bueno además que las instalaciones referidas a la iluminación, ventilación, limpieza de baño y limpieza en general son muy buenos. Se concluyó que la mayoría de los usuarios están satisfechos con los servicios que se ofrecen en la consulta externa, sin embargo, hay una minoría que dice que el lapso de espera para obtener su medicamento es demasiado, sin embargo, existe oportunidad de mejorar los servicios para brindar una atención de calidad y calidez.

Villacorta Velásquez (2019), en la investigación titulada “Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo, Servicio De Crecimiento y Desarrollo, Centro De Salud Palmira, Huaraz, 2016”. La finalidad primordial de su estudio fue, diagnosticar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años atendidos. Se efectuó un estudio de tipo no experimental correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta. Para la constatación de hipótesis se utilizó la prueba estadística del Chi cuadrado con un nivel de significativo de 5%. Los resultados representados en un 89,9% de los padres o apoderados de usuarios externos menores de 11 años respondieron que la calidad de atención fue alta y que están satisfechos de la atención recibida.

En la dimensión Técnica- Científica, 89, 2% dieron a conocer que el nivel de la calidad de atención fue alto y se encuentran satisfechos con la calidad de atención, en la dimensión del entorno el 82,7%, dijeron que el nivel de calidad de atención fue alto y estaban satisfechos, en la dimensión humana el 89,2% opinaron que el nivel de la calidad de atención fue alto y se encontraban satisfechos. En conclusión, se demuestra que la calidad de atención se vincula significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años.

Huiza Guardia (2006) en su estudio “Satisfacción Del Usuario Externo Sobre La Calidad De Atención De Salud En El Hospital de la Base. Callao Octubre diciembre 2003”. Se presenta como una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, prospectiva y de corte transversal que tuvo como propósito diagnosticar la satisfacción del usuario, que permitió valorar la calidad del servicio de la consulta externa desde la expectativa del usuario. Se evaluaron los elementos de la calidad como dimensión humana, técnico-científica y del entorno.

La muestra se compuso por 260 usuarios externos que competen a un nivel de seguridad del 98 % y a un margen de error relativo de  $e = 1,677$  %. Para obtener la información se usó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que asistían a consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003.

El instrumento de recaudación de datos fue conformado por 22 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías reduciéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. En los resultados, se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos, el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %.

El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a mediante del porcentaje de satisfacción el intervalo de confianza evidencio que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Además, los componentes que tuvieron valores muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los fármacos recetados por el médico tratante (47,31%).

Las conclusiones de esta investigación exponen que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de seguridad del valor es de 76,15%, de satisfacción del usuario logra un estándar de satisfacción del usuario externo de 80% constituido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.

La investigación realizada por Sánchez, (2020) cuyo tema de estudio fue la Satisfacción del Usuario externo en un Centro hospitalario en Perú, su objetivo general fue determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - EsSalud de Huancayo en el año 2019. El material y método empleado fue de forma de estudio observacional descriptivo de tipo transversal, donde la muestra se seleccionó de manera no probabilística que fue 182 pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en julio a diciembre del 2019. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, la cual mide la satisfacción del usuario externo. Los datos fueron analizados en Microsoft Excel 2013, Aplicativo validado según RM 52-2011 MINSa.

Resultados: La insatisfacción global de los usuarios del servicio de emergencia fue (73.1%), siendo la dimensión con mayor insatisfacción la capacidad de respuesta del hospital (79.3%). Conclusiones: Se determinó que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios del servicio de emergencia del HNRPP, siendo muy poca la aceptabilidad de los servicios por parte de los mismos. Palabras claves: Satisfacción del Paciente, Atención al Paciente, Salud.

Luego de presentado el Marco Referencial en el presente capítulo, es posible identificar diferencias expresadas en la satisfacción del usuario, en donde a pesar la similitud de los temas se han encontrado diferentes niveles de satisfacción, la mayoría no

son favorables y estos pueden atribuirse a las condiciones de las instituciones de salud que prestan los servicios, en donde se exponen factores tangibles e intangibles, desde la capacidad instalada del estado físico del centro de salud, hasta la capacidad de los profesionales de manejar el servicio que entregan, también se atribuyen a factores individuales en los pacientes, a sus diferentes actitudes hacia el sistema sanitario, a cómo se organiza el sistema sanitario y se proveen las atenciones médicas y a diferencias entre los proveedores.

Considerando además que evaluar la calidad de un servicio permite identificar falencias en el mismo y a partir de ello buscar o generar una mejora, que se hace continúa si se evalúa cada cierto tiempo. En un servicio de salud, lo que se evalúa es que satisfacción tiene sus pacientes, aquellos que generan una crítica acerca del servicio al cual acuden, esta evaluación se lleva a cabo gracias a la encuesta SERVQUAL Modificada, instrumento adecuado para dicha tarea. En investigaciones pasadas, realizadas a nivel local, nacional e internacional, concluyen una insatisfacción global de los usuarios, insatisfacción que resulta de la atención recibida, por ello el aporte teórico es una de las bases para poder mejorar los servicios que brindan las instituciones de salud.

Los resultados que también se han analizado la edad, el nivel educativo, estado social del paciente, lo cual condicionan su nivel de satisfacción los cuales en su mayoría han sido insatisfactorio y en algunos casos contradictorios. Existe una ligera tendencia a encontrar una mayor satisfacción en pacientes de edad, y en personas de ingresos económicos medios y superiores.

### **Situación actual del Centro de Salud**

El centro de Salud Piñal de Arriba del Distrito 09D19 Daule Nobol Santa Lucia, se encuentra ubicado en el cantón Sta. Lucía recinto Piñal de Arriba cuenta con diez

profesionales de la salud entre ellos tres profesionales de medicina general, dos licenciado en enfermería, una obstetra, un profesional en odontología, un auxiliar en enfermería, una persona de limpieza y un admisionista.

El centro de salud atiende un promedio de 180 pacientes a la semana dando un promedio de 40 pacientes al día en sus diferentes áreas.

Este centro de salud no solo atiende a pacientes del recinto piñal de arriba si no a también a usuarios de las comunidades aledañas.

### **Marco legal**

La investigación desarrollada tiene como fundamento legal la Constitución de la República (Asamblea Nacional, Ministerio de Defensa, 2021), que en su Art. 32 que indica que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. En ese sentido se puede entender el derecho a la salud pública como obligatoria para todos los ecuatorianos, esto supone que los distritos, centros y subcentros de salud deben garantizar la vida y salud de sus usuarios.

El Estado garantiza este derecho a través de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y acceso continuo, oportuno y no exclusivo a programas, actividades y servicios que promuevan y brinden atención integral en salud sexual y reproductiva. En consecuencia, la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de igualdad, universalidad, solidaridad, multiculturalidad, calidad, eficacia, eficacia, prevención y bioética, género y enfoque generacional.

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (Congreso Nacional, 2015), en relación a los objetivos, el Art. 3 menciona que este sistema busca garantizar el acceso

equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada. Otro de sus objetivos indica que busca proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud, así como al medio ambiente de su deterioro. Además, generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables para los ecuatorianos.

Dentro del Art. 4 se citan en la Ley, los principios del Sistema Nacional de Salud, donde se mencionan los siguientes:

1. Equidad. - consiste en garantizar a toda la población ecuatoriana el acceso a servicios de calidad, de acuerdo con sus necesidades, sin discriminaciones de ningún tipo.
2. Calidad. - buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.
3. Eficiencia. - optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada. La normativa legal es precisa y busca ante todo garantizar la vida de los ecuatorianos, cumpliendo con procesos de calidad y calidez que permitan alcanzar los objetivos de salud pública, en todas las instituciones o empresas que otorguen este servicio.

Se puede mencionar además que dentro del sustento legal de la calidad, ésta se refiere al derecho de los ecuatorianos de tener un servicio de salud de calidad, tal como se menciona en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 en el art. 32, el cual puntualiza que la Salud es un derecho que asegura el Estado, ya que se relaciona al empleo de los demás derechos tales como el derecho del agua, el trabajo, cultura física y la alimentación, certificando este derecho mediante políticas públicas, económicas y sociales. En consecuencia, los servicios de la salud han de regirse según los principios de equidad,

universalidad, calidad, eficiencia, eficacia, con enfoque de género (Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sobre la base del contexto institucional y legal que rige los servicios de la salud (Info. Usuarios- Centro de Salud "Pinal de Arriba", 2021) se ha podido vivenciar por experiencia propia y de los usuarios externos que en la mayoría de los centros de salud y haciendo referencia al Centro de Salud en estudio Piñal de Arriba del Distrito 09D19 Daule, Nobol Santa Lucía, la prestación de servicios sanitarios y dentro de éstos, el servicio de admisión para la adquisición de una cita médica, se aprecia diariamente saturada y se vuelve deficiente debido al prolongado tiempo de espera, la desorganización interna, la falta de sistemas ágiles para revisar el historial clínico del paciente, toma de signos vitales, enfermeros perdiendo tiempo en conversaciones personales, distraídos, entre otros aspectos del servicio que deberían mejorarse.

En el documento de la Ley del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017, al, al igual que la constitución, “establece objetivos, políticas y metas prioritarias en beneficio de la salud del usuario y su entorno intercultural e intercomunitario, especialmente el Objetivo 3, que está en relación con el presente trabajo” (Senplades, 2020)

Otras leyes como Ley Orgánica de Salud, artículo 6, 10, 69. Ley del Sistema Nacional de Salud, Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia, entre otras, que garantizan los servicios de salud de forma integral al usuario paciente (Ministerio de Salud Pública, 2021)

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **Enfoque de la Investigación**

La presente investigación está basada en el enfoque cuantitativo que permite observar y medir las variables de la calidad de servicio en estudio.

#### **Diseño de Investigación**

El tipo de investigación utilizado fue de carácter cuantitativo y descriptivo, en consecuencia, permitió medir las variables y sobre esta base una revisión objetiva del tema, resaltando sus características y aspectos más relevantes. Fue fundamental para la realización del análisis revisar la bibliografía pertinente, la misma que fue tomada de artículos científicos y libros, los que fueron obtenidos en internet y en otros casos se contó con documentos físicos.

#### **Tipos de Investigación**

Se caracteriza por ser un estudio descriptivo (Hernandez, Fernández y Batispta, 2014) mediante el cual es posible presentar, en forma detallada y dimensionada, los resultados a través de mediciones de carácter cuantitativo que pueden ser interpretadas de forma cualitativa para analizar la importancia y las principales características que se presentan en la calidad y la satisfacción de los usuarios en el área de admisión en el Centro de Salud de los servicios de Salud Tipo A Piñal de Arriba, Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía.

La investigación descriptiva (Hernández, Fernández y Batista, 2014), tiene como fin buscar y especificar todas las medidas importantes como las propiedades y



características de cualquier investigación que se analice, la misma que a su vez se puede llevar a cabo utilizando métodos específicos de recolección de datos, estudios de casos y encuestas así como relacionar los objetivos que se propone en el proyecto.

El enfoque que se utilizó fue el cuantitativo en el que se emplean experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. Al término de la investigación se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación. (p. 12)

Este enfoque permite cuantificar la población participante y mostrar los porcentajes que representan el problema en estudio para aplicar la planificación de estrategias que se proponen en el mismo.

La metodología cuantitativa es necesaria para analizar el problema planteado en la investigación, para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de este centro de atención de salud comunitario.

### **Métodos de Investigación**

Para llevar a cabo esta investigación se trabajó con los métodos científicos: analítico y estadístico (Gómez S. , 2012). El método analítico intervino desde el inicio hasta el final de la investigación; mediante el análisis se conoció de forma clara el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y los factores que influyeron la calidad de atención brindada.

### **Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas de investigación utilizadas fueron: revisión bibliográfica y encuesta. La encuesta permitió la realización de varias preguntas al administrador del centro de

salud, así como a otros administrativos que conocen del tema y aportaron sus conocimientos para despejar dudas. Para ello fue necesario elaborar un cuestionario, instrumento de investigación (Gómez S. , 2012)

En el cuestionario se consultó sobre los servicios de salud que brindan a sus usuarios, los procesos que llevan a cabo, los pasos a seguir para cumplir una atención satisfactoria al paciente y sus usuarios, entre otros.

Mediante la encuesta se aplicó un cuestionario a ciento 80 personas, las cuales son el número que fue atendida durante el transcurso de la investigación de campo (semana consecutiva), los usuarios que cumplen con los criterios de inclusión para el estudio. Estas preguntas permitieron recopilar información pertinente y necesaria para cumplir los objetivos de la investigación. El cuestionario de preguntas fue el instrumento de investigación utilizado.

### **Población y muestra**

Según Vega, (2012): "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114). Por lo tanto, la población es el grupo que se va a estudiar que tienen las mismas características en la investigación a realizarse.

La población a estudiar los pacientes y/o usuarios que reciben atención médica en el Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía, corresponden a 180 personas atendidas por una semana consecutiva dentro de esta unidad de salud.

## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta de manera sintética la operacionalización de las variables estudiadas, que se organizan acorde a las variables que intervienen en el estudio y son diseñadas en el cuestionario diseñado por el autor del proyecto, para aplicar en el estudio de campo. De acuerdo a los siguientes lineamientos.

**Tabla 2**

Variable: Satisfacción

Variable	Indicadores	Medidores
<b>Independiente</b>  <b>Calidad de Atención</b>	Instalaciones físicas en perfecto estado.	
	El servicio médico responde a expectativas del paciente.	MA Muy de Acuerdo
	El personal de salud cumple lo ofrecido en el tiempo previsto.	DA De Acuerdo
	El médico muestra interés en los problemas de sus pacientes y busca una solución.	I Indiferente
	Recibió su cita médica en el tiempo previsto	MD Muy en Desacuerdo
	Su primera visita al centro de Salud, el médico que lo atendió le brindó un buen servicio.	ED En Desacuerdo
	El personal de salud demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas.	
	El comportamiento del personal de salud inspira confianza y seguridad.	
	El personal de salud del hospital muestra conocimientos suficientes	

para responder a sus preguntas.

**Fuente:** Centro de Salud Piñal de Arriba, Daule

**Tabla 3 Operacionalización de Variable Dependiente**

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

Variable	Indicadores	Medidores
<b>Dependiente</b>		
<b>Satisfacción del usuario</b>	El tiempo de espera de atención en el Centro de Salud fue satisfactorio.	
	La atención médica resolvió sus dudas sobre el tratamiento o proceso.	
	El personal de salud siempre está dispuesto en ayudar a sus pacientes.	
	El personal de salud demuestra un trato equitativo con sus pacientes.	MA Muy de Acuerdo DA De Acuerdo I Indiferente
	El personal de salud demuestra capacidad de organización en la entrega de servicios.	MD Muy en Desacuerdo ED En Desacuerdo
	El personal de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.	
	Los horarios de atención son atractivos para los pacientes.	
	El personal de salud entiende las necesidades específicas del paciente	
	El personal de salud brinda un trato amable a los usuarios	
	El personal de salud brinda orientación en la entrega del servicio.	

Se encuentra satisfecho con el servicio de salud recibido

**Fuente:** Centro de Salud Piñal de Arriba, Daule

### Tratamiento estadístico de la Información

Las tablas y gráficos fueron procesados en el sistema de Excel para agrupar, clasificar y determinar los porcentajes en los resultados reflejados en los gráficos estadísticos.

### Resultados

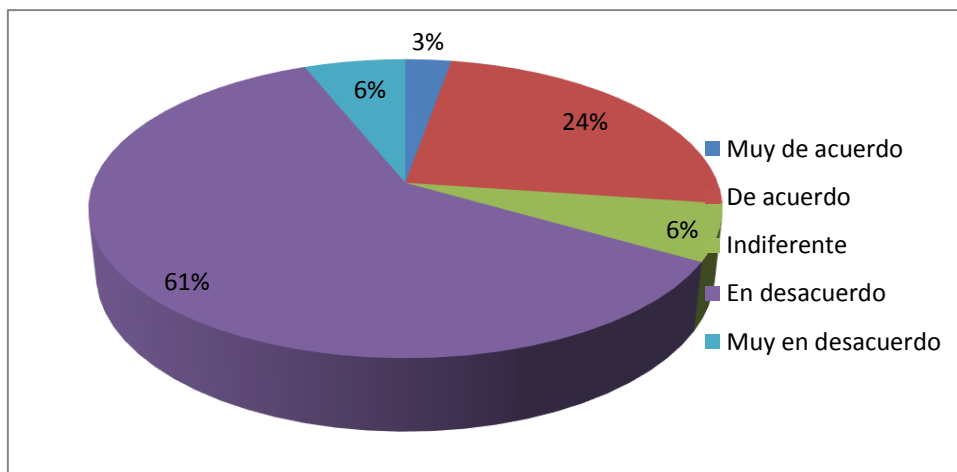
Los resultados que se presentan a continuación fueron medidos de forma cualitativa presentados en forma estadística y analizados de acuerdo con las respuestas e indicadores obtenidos de la población estudiada. Las tablas y cuadros estadísticos muestran totales de frecuencias y porcentajes representados en gráficos de pastel realizados en el software Microsoft Excel.

#### Análisis de los Resultados

1. Las instalaciones físicas del Centro de Salud están en perfecto estado

**Tabla 4 instalaciones en perfecto estado**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	5	3%
2	De acuerdo	44	24%
3	Indiferente	11	6%
4	En desacuerdo	109	61%
5	Muy en desacuerdo	11	6%
	Total	180	100%



**Figura 1 Instalaciones en perfecto estado**

### Análisis

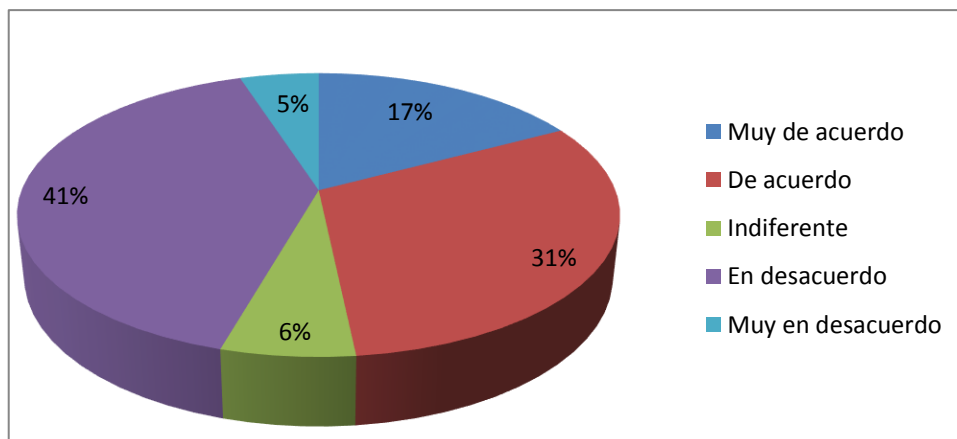
De acuerdo con los datos obtenidos el 61% de los usuarios participantes de la encuesta, respondieron estar en desacuerdo con que las instalaciones del Centro de Salud están en perfecto estado para atender a los pacientes, el 24% respondió estar de acuerdo en cuando al buen estado de las instalaciones.

Fiabilidad o presentación el servicio:

2. El servicio médico brindado respondió a todas sus expectativas

**Tabla 5 Servicio médico cumple expectativas**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	31	17%
2	De acuerdo	56	31%
3	Indiferente	11	6%
4	En desacuerdo	73	41%
5	Muy en desacuerdo	9	5%
	Total	180	100%



**Figura 2 Servicio médico cumple expectativas**

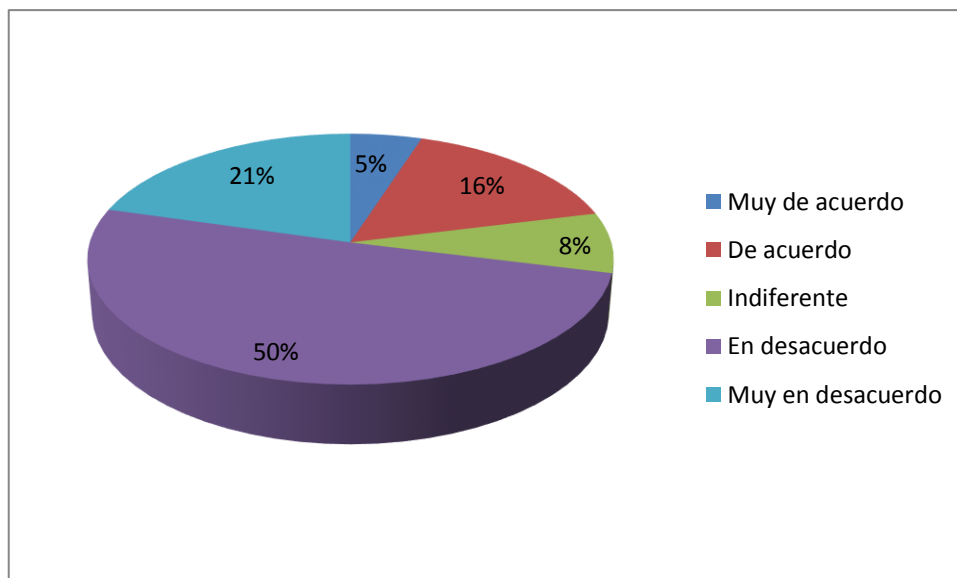
### Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos el 41% de los usuarios encuestados respondió estar en desacuerdo en que el servicio médico recibido ha respondido a sus expectativas en el área de salud, el 31% estuvo de acuerdo y el 17% muy de acuerdo en cuanto a este indicador de calidad en la entrega del servicio médico.

3. El personal de salud cumple lo ofrecido en el tiempo previsto.

**Tabla 6 Servicio a tiempo**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	9	5%
2	De acuerdo	29	15%
3	Indiferente	14	8%
4	En desacuerdo	91	50%
5	Muy en desacuerdo	37	21%
	Total	180	100%



**Figura 3 Servicio a tiempo**

### Análisis

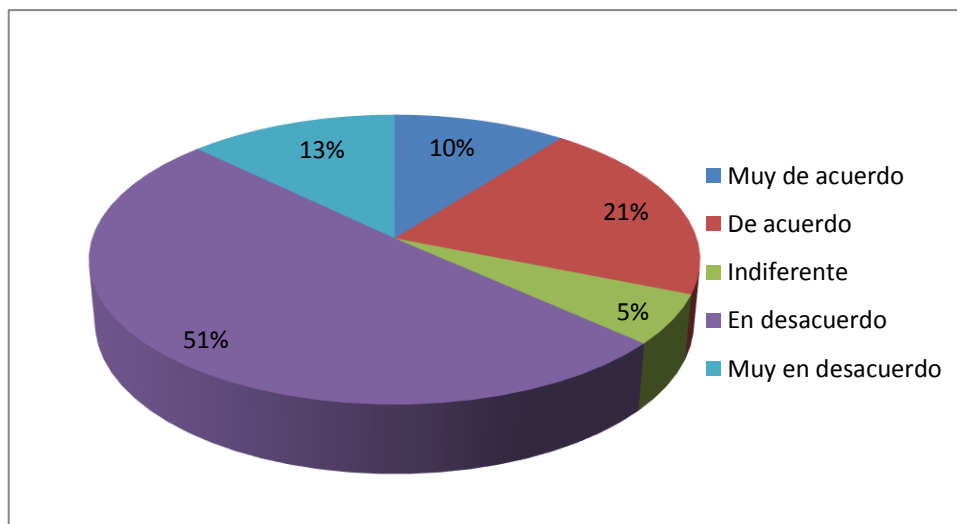
De acuerdo con los datos obtenidos el 50% de los usuarios encuestados respondió estar en desacuerdo, 21% muy en desacuerdo, 15% de acuerdo en que el personal de salud cumple el servicio ofrecido dentro del tiempo previsto.

4. El médico muestra interés en los problemas de sus pacientes y busca una solución.

**Tabla 7 Muestra de interés en soluciones**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	19	10%
2	De acuerdo	37	21%
3	Indiferente	10	5%
4	En desacuerdo	91	51%
5	Muy en desacuerdo	23	13%
	Total	180	100%





**Figura 4** Muestra de interés en soluciones

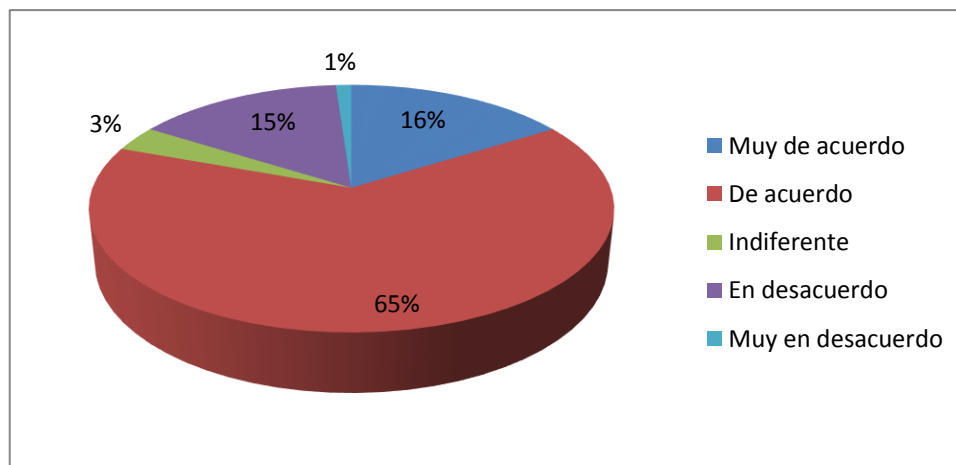
### Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos el 51% de los usuarios participantes de la encuesta respondió estar muy de acuerdo en que el médico muestra interés en los problemas de sus pacientes y les busca una solución, el 21% en cambio contestó estar de acuerdo, el 10% también contestó estar de acuerdo y el 13% muy en desacuerdo en que el servicio sea recibido de esta manera.

#### 5. Recibió su cita médica en el tiempo previsto

**Tabla 8** Cita en tiempo previsto

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	29	16%
2	De acuerdo	116	65%
3	Indiferente	6	3%
4	En desacuerdo	27	15%
5	Muy en desacuerdo	2	1%
	Total	180	100%



**Figura 5 Cita en tiempo previsto**

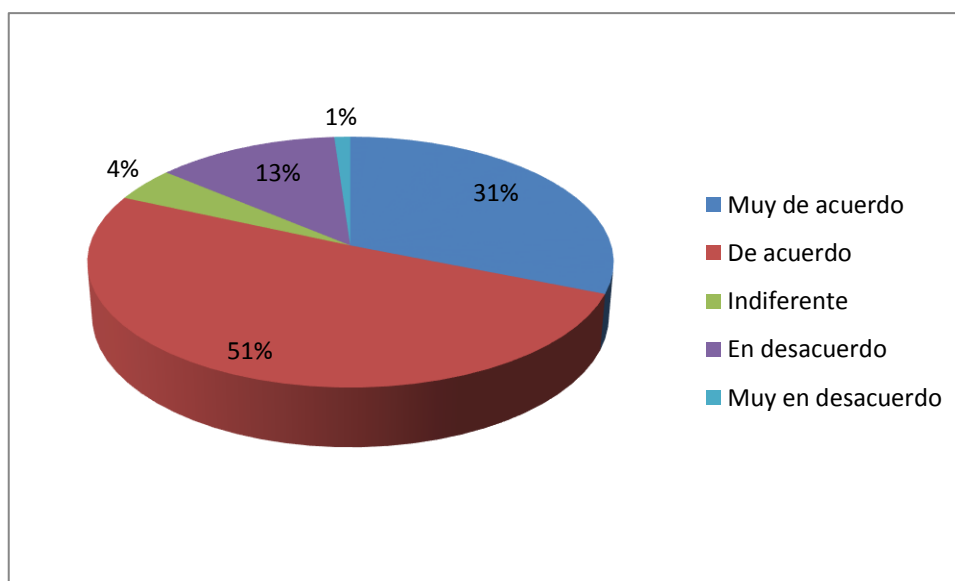
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 65% de los usuarios participantes de la encuesta respondió estar de acuerdo en que recibió su cita médica en el tiempo previsto, el 15% contestó estar en desacuerdo, el 16% respondió estar muy de acuerdo.

6. Su primera visita al centro de Salud, el médico que lo atendió le brindó un buen servicio.

**Tabla 9 Buen servicio médico**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	56	31%
2	De acuerdo	91	51%
3	Indiferente	8	4%
4	En desacuerdo	23	13%
5	Muy en desacuerdo	2	1%
	Total	180	100%



**Figura 6 Buen servicio médico**

### Análisis

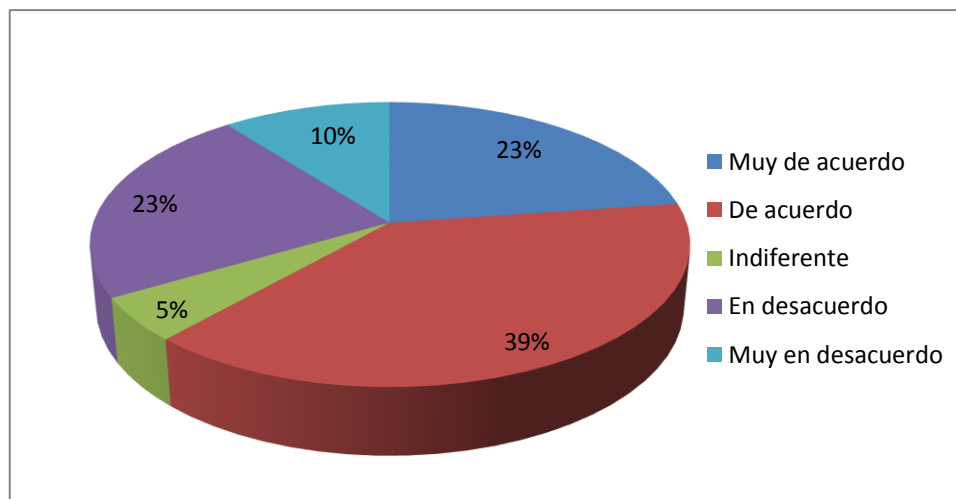
De acuerdo a los datos obtenidos el 51% de los usuarios participantes de la encuesta respondió estar de acuerdo y el 31 % muy de acuerdo en que en su primera visita al centro de Salud, el médico que lo atendió le brindó un buen servicio. El 13% respondió estar en desacuerdo.

### Capacidad de respuesta:

7. El personal de salud demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas.

**Tabla 10 Personal capacitado**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	41	23%
2	De acuerdo	70	39%
3	Indiferente	9	5%
4	En desacuerdo	41	23%
5	Muy en desacuerdo	19	10%
	Total	180	100%



**Figura 7 Personal capacitado**

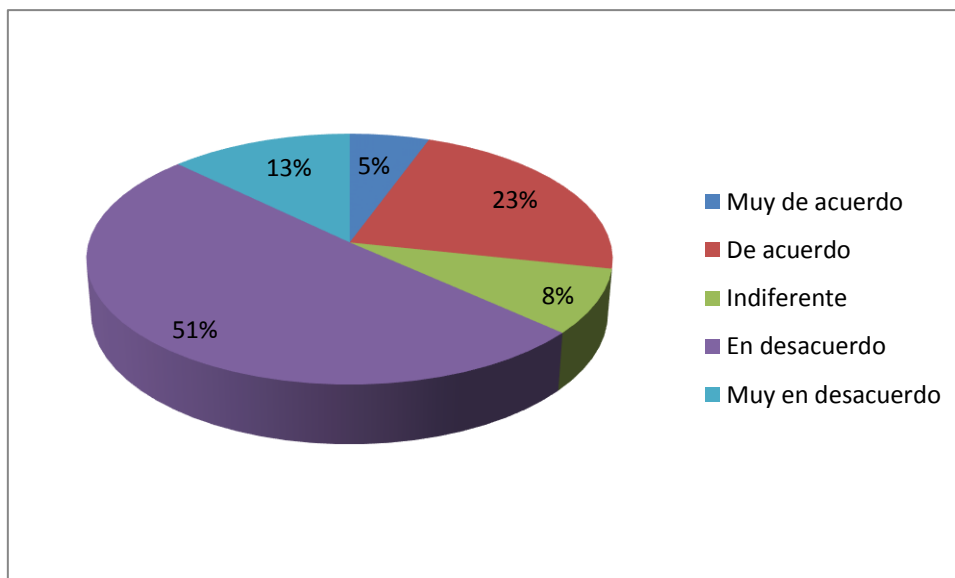
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 39% de los usuarios participantes de la encuesta respondió estar de acuerdo y el 23% muy de acuerdo en que el personal de salud demuestran estar capacitado para responder a todas sus preguntas y el 23% muy de acuerdo en que el personal de salud demuestran estar capacitado para responder a todas sus preguntas, el 23% respondió estar en desacuerdo y el 10% muy en desacuerdo.

8. El tiempo de espera de atención en el Centro de Salud fue satisfactorio

**Tabla 11 Tiempo de espera satisfactorio**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	10	5%
2	De acuerdo	41	23%
3	Indiferente	15	8%
4	En desacuerdo	91	51%
5	Muy en desacuerdo	23	13%
	Total	180	100%



**Figura 8 Tiempo de espera satisfactorio**

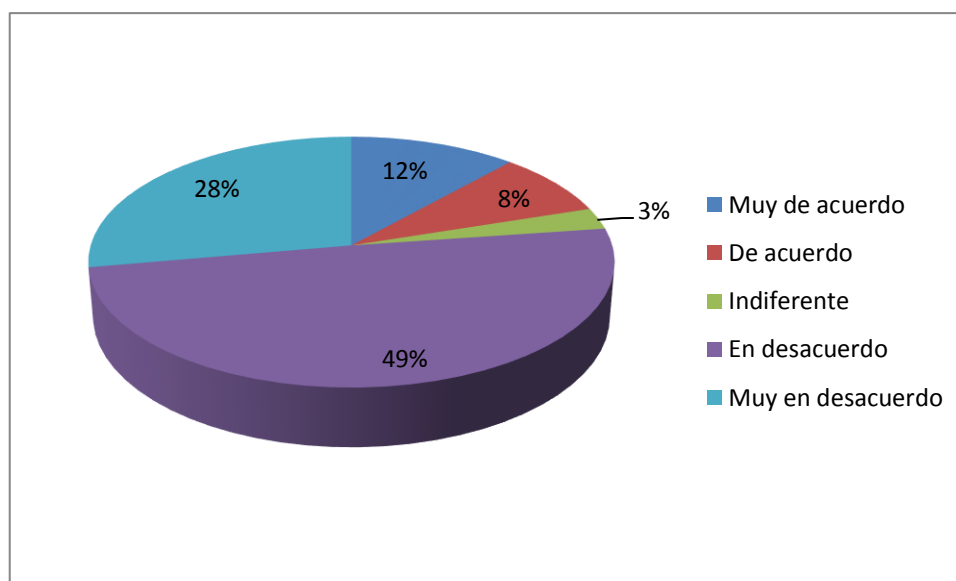
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 51% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar en desacuerdo, el 23% de acuerdo, el 13% muy en desacuerdo en considerar que el tiempo de espera de atención en el centro de salud fue satisfactorio.

9. La atención médica resolvió sus dudas sobre el tratamiento o proceso.

**Tabla 12 Atención resuelve dudas**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	21	12%
2	De acuerdo	15	8%
3	Indiferente	5	3%
4	En desacuerdo	89	49%
5	Muy en desacuerdo	50	28%
	Total	180	100%



**Figura 9 Atención resuelve dudas**

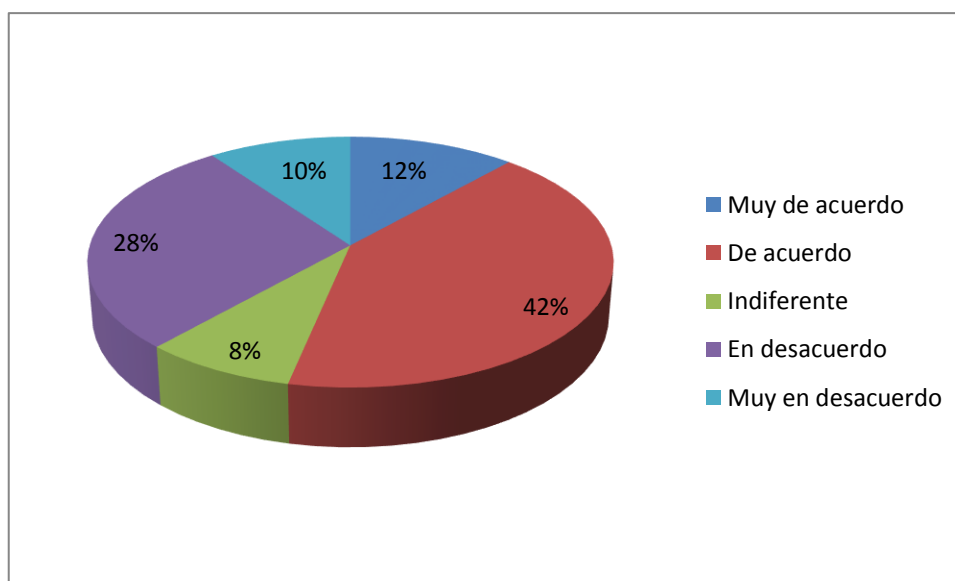
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 49% de los usuarios participantes de la encuesta contestaron estar en desacuerdo, el 28% muy en desacuerdo, el 12% muy de acuerdo en que la atención médica resolvió sus dudas sobre el tratamiento o procesos a seguir para atender su salud.

10. El personal de salud siempre está dispuesto en ayudar a sus pacientes.

**Tabla 13 Disposición en ayudar**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	21	12%
2	De acuerdo	75	42%
3	Indiferente	15	8%
4	En desacuerdo	51	28%
5	Muy en desacuerdo	18	10%
	Total Total	180	100%



**Figura 10 Disposición en ayudar**

### Análisis

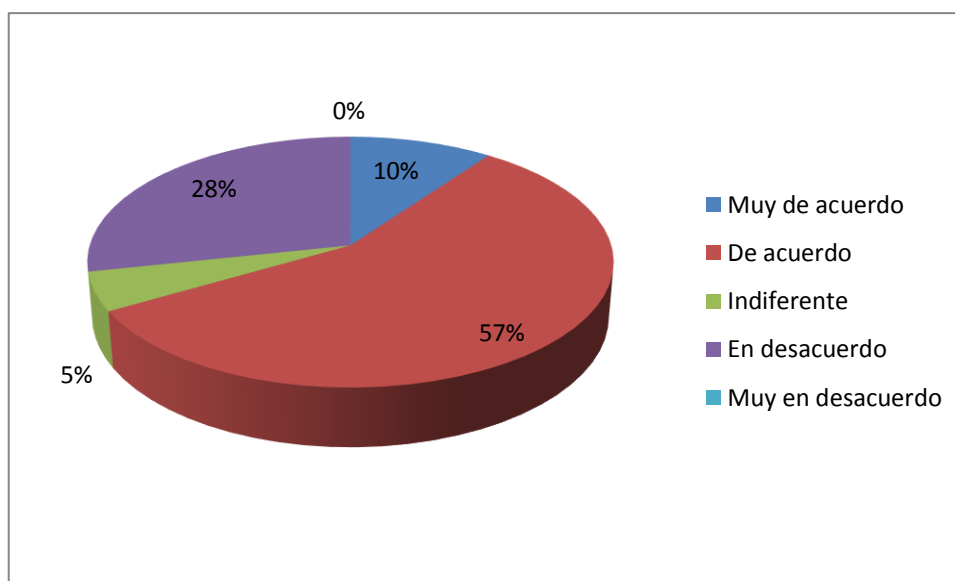
De acuerdo a los datos obtenidos el 42% de los usuarios participantes de la encuesta contestó estar de acuerdo, el 28% en desacuerdo, el 12% muy de acuerdo y el 10% muy en desacuerdo, en que el personal de salud siempre está dispuesto en ayudar a sus pacientes.

### Seguridad:

11. El comportamiento del personal de salud inspira confianza y seguridad.

**Tabla 14 Confianza y seguridad**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	18	10%
2	De acuerdo	102	57%
3	Indiferente	9	5%
4	En desacuerdo	51	28%
5	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	180	100%



**Figura 11 Confianza y seguridad**

### Análisis

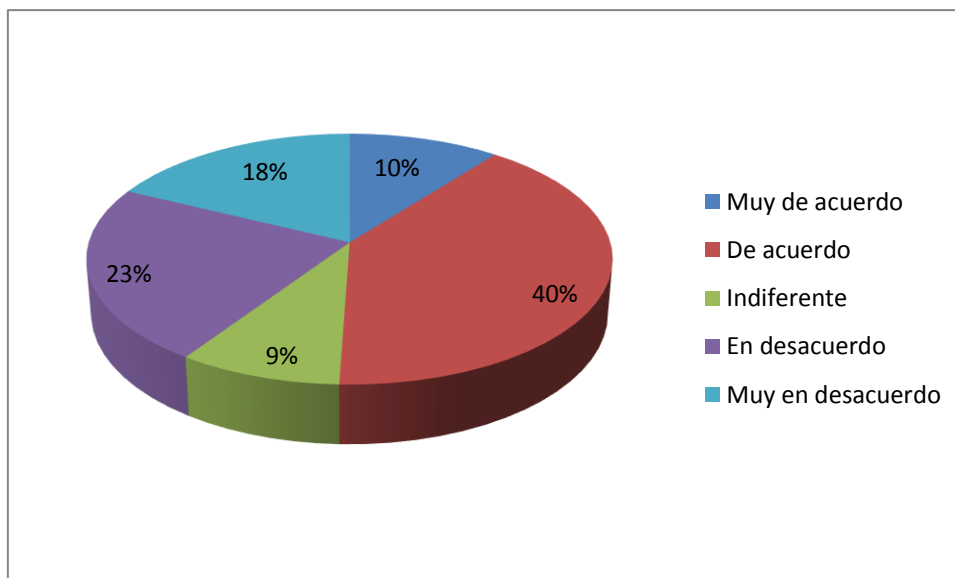
De acuerdo a los datos obtenidos el 57% de los usuarios participantes de la encuesta contestaron estar de acuerdo, el 28% en desacuerdo en que el comportamiento del personal de salud inspira confianza y seguridad. Solo el 10% contestó estar muy de acuerdo.

12. El personal de salud del hospital muestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

**Tabla 15 Conocimientos**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	19	10%
2	De acuerdo	72	40%
3	Indiferente	16	9%
4	En desacuerdo	41	23%
5	Muy en desacuerdo	32	18%
	Total	180	100%





**Figura 12 Conocimientos**

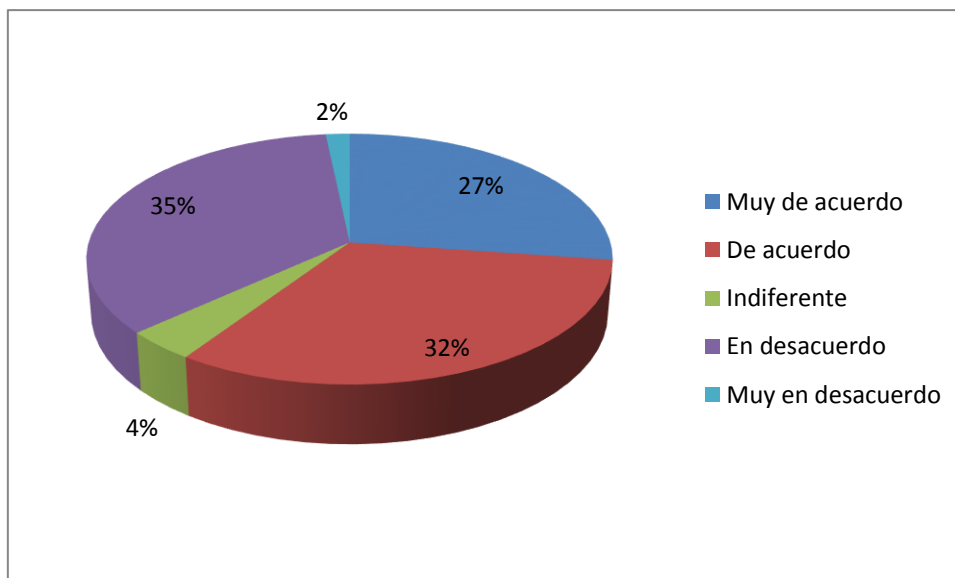
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 40% de los usuarios participantes de la encuesta contestaron estar de acuerdo, el 23% en desacuerdo, el 18% muy en desacuerdo y el 10% muy de acuerdo en que el personal de salud del centro muestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

13. El personal de salud demuestra un trato equitativo con sus pacientes.

**Tabla 16 Trato equitativo**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	49	27%
2	De acuerdo	58	32%
3	Indiferente	7	4%
4	En desacuerdo	63	35%
5	Muy en desacuerdo	3	2%
	Total	180	100%



**Figura 13 Trato equitativo**

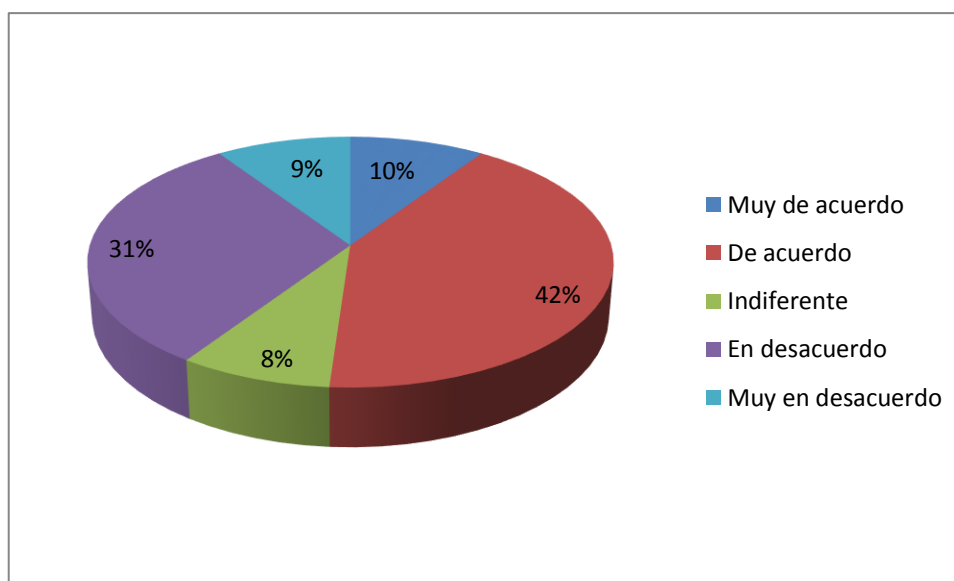
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 35% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar en desacuerdo al considerar que el personal de salud demuestra un trato equitativo con sus pacientes, el 32% contestó estar de acuerdo y el 27% muy de acuerdo.

14. El personal de salud demuestra capacidad de organización en la entrega de servicios.

**Tabla 17 Capacidad de Organización**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	17	10%
2	De acuerdo	75	42%
3	Indiferente	15	8%
4	En desacuerdo	56	31%
5	Muy en desacuerdo	17	9%
	Total	180	100%



**Figura 14 Capacidad de Organización**

### Análisis

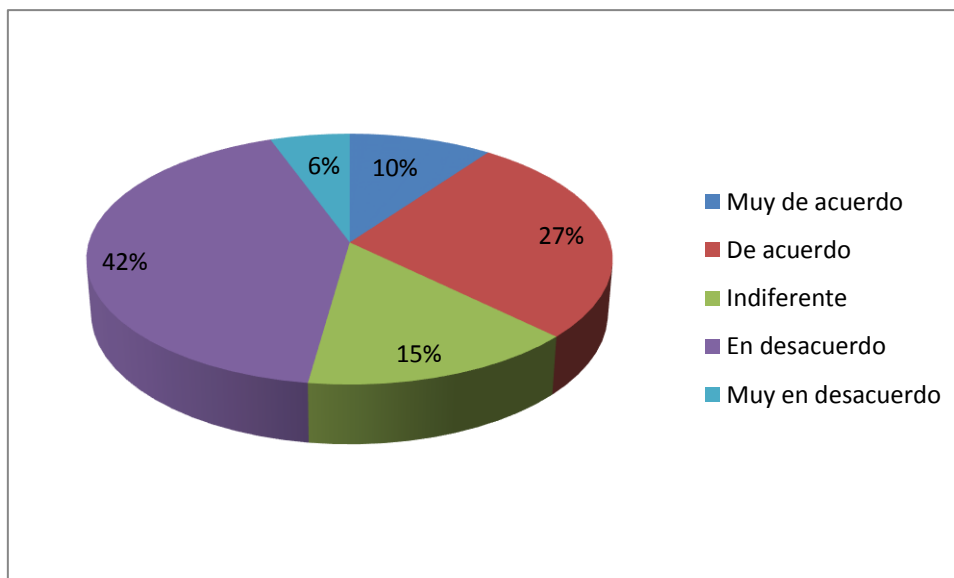
De acuerdo a los datos obtenidos el 42% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar de acuerdo, el 31% en desacuerdo, el 10% muy de acuerdo en que el personal de salud demuestra capacidad de organización en la entrega de servicios.

### Empatía:

15. El personal de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.

**Tabla 18 Preocupación por intereses de los pacientes**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	18	10%
2	De acuerdo	49	27%
3	Indiferente	27	15%
4	En desacuerdo	76	42%
5	Muy en desacuerdo	10	6%
	Total	180	100%



**Figura 15 Preocupación por intereses de los pacientes**

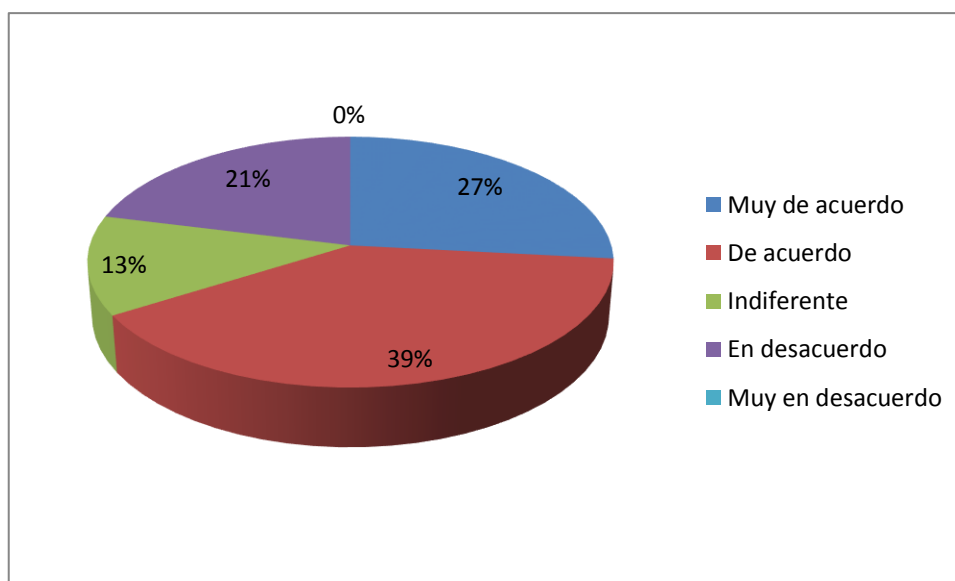
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 42% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar en desacuerdo, el 27% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo en que el personal de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.

16. Los horarios de atención son atractivos para los pacientes.

**Tabla 19 Horarios de atención**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	48	27%
2	De acuerdo	71	39%
3	Indiferente	23	13%
4	En desacuerdo	38	21%
5	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	180	100%



**Figura 16 Horarios de atención**

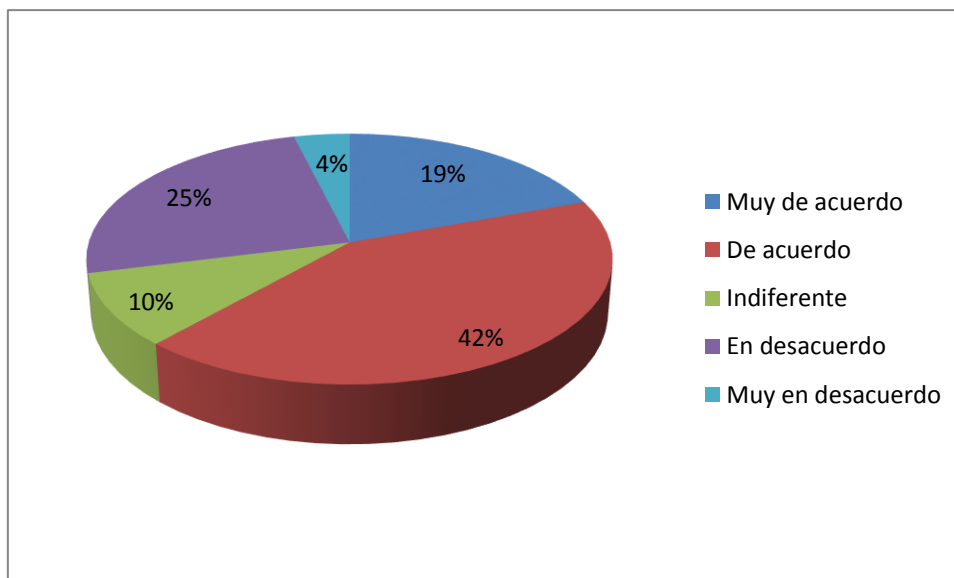
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 39% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar de acuerdo, el 27% muy de acuerdo, el 21% en desacuerdo y el 13% indiferente al considerar que los horarios de atención son atractivos para los pacientes.

17. El personal de salud entiende las necesidades específicas del paciente

**Tabla 20 Atiende necesidades del paciente**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	35	19%
2	De acuerdo	76	42%
3	Indiferente	17	10%
4	En desacuerdo	45	25%
5	Muy en desacuerdo	7	4%
	Total	180	100%



**Figura 17 Atiende necesidades del paciente**

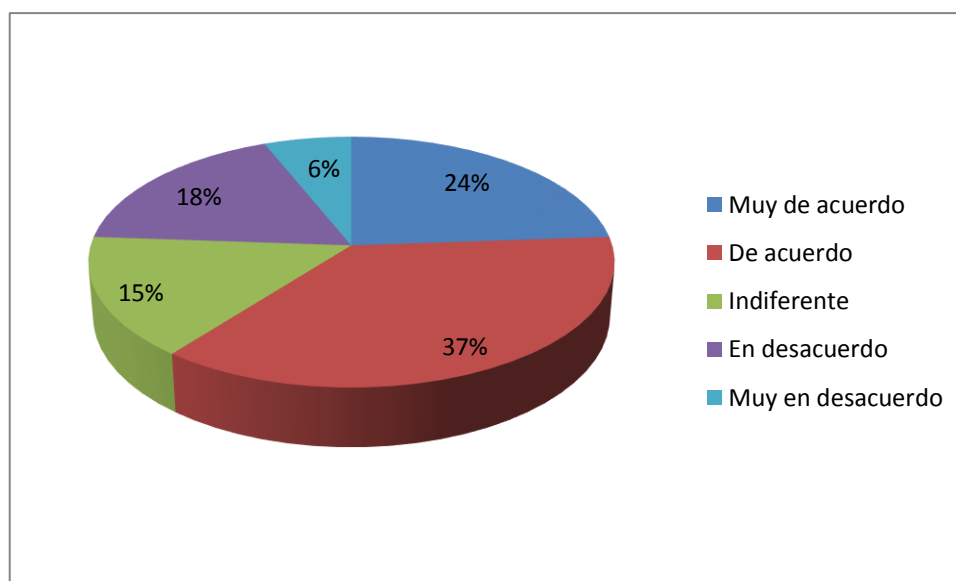
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 42% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar de acuerdo, el 25% en desacuerdo, el 19% muy de acuerdo en que el personal de salud entiende las necesidades específicas del paciente.

18. El personal de salud brinda un trato amable a los usuarios

**Tabla 21 Trato amable**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	43	24%
2	De acuerdo	66	37%
3	Indiferente	28	15%
4	En desacuerdo	32	18%
5	Muy en desacuerdo	11	6%
	Total	180	100%



**Figura 18 Trato amable**

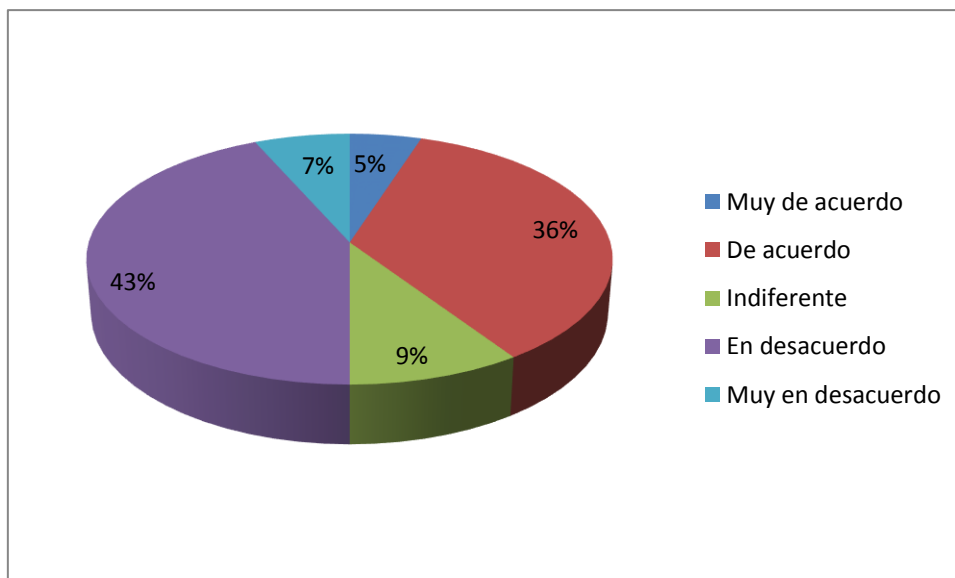
### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos el 37% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar de acuerdo en que el personal de salud brinda un trato amable a los usuarios, el 24% contestó estar muy de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el 15% indiferente, sobre este indicador de calidad.

19. El personal de salud brinda orientación en la entrega del servicio.

**Tabla 22 Orientación**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	9	5%
2	De acuerdo	64	36%
3	Indiferente	17	9%
4	En desacuerdo	78	43%
5	Muy en desacuerdo	12	7%
	Total	180	100%



**Figura 19 Orientación**

### Análisis

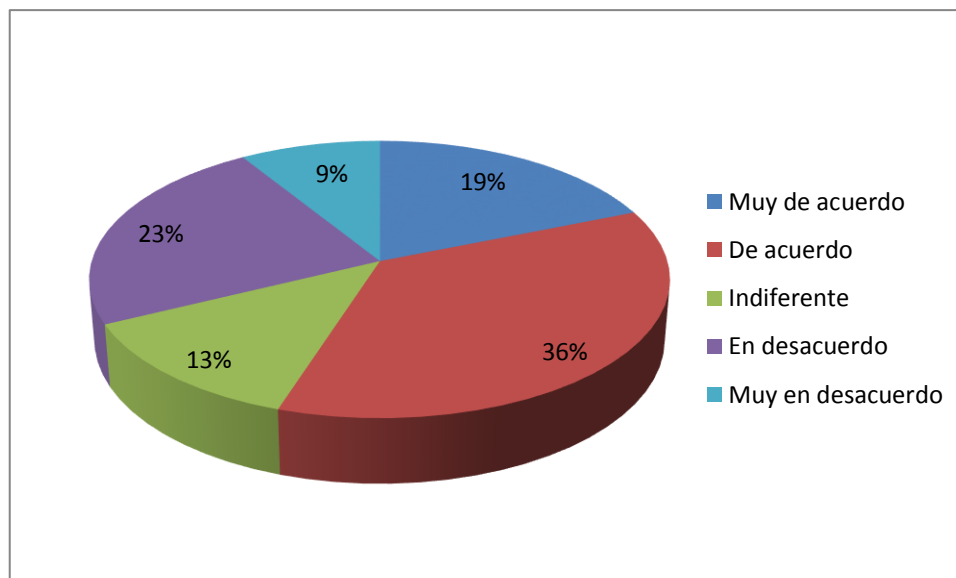
De acuerdo a los datos obtenidos el 43% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar en desacuerdo en que el personal de salud brinda orientación en la entrega de servicios, el 36% respondió estar de acuerdo.

20. Se encuentra satisfecho con el servicio de salud recibido

**Tabla 23 Satisfacción**

Ítem	Descripción	Frecuencia	porcentaje
1	Muy de acuerdo	34	19%
2	De acuerdo	65	36%
3	Indiferente	23	13%
4	En desacuerdo	42	23%
5	Muy en desacuerdo	16	9%
	Total	180	100%





**Figura 20 Satisfacción**

### **Análisis**

De acuerdo a los datos obtenidos el 36% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron que están de acuerdo con que se encuentran satisfechos con el servicio de salud recibido, el 23% respondió estar en desacuerdo, el 19% muy de acuerdo y el 13% contestaron indiferente ante este indicador de satisfacción de los usuarios.

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas en los ítems correspondientes que sirvieron para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud mencionado en el estudio, se observa que el 61% de los usuarios participantes de la encuesta, están en desacuerdo con las instalaciones del mismo, es decir, no se encuentran satisfechos en cuanto a la comodidad que brindan a sus usuarios, además el 41% de los usuarios encuestados respondió estar en desacuerdo en que el servicio médico recibido ha respondido a sus expectativas en el área de salud, es decir, no existe unanimidad de satisfacción con el servicio. También se obtuvo que el 50% de los usuarios encuestados respondieron estar en

desacuerdo en que el personal de salud cumple el servicio ofrecido dentro del tiempo previsto.

Se encontró que el 51% de los usuarios indicaron estar muy de acuerdo en que el médico muestra interés en los problemas de sus pacientes y les busca una solución, además el 65% respondieron estar de acuerdo en que las citas médicas se reciben en el tiempo previsto y adecuado para ellos. También el 51% de los usuarios participantes estuvieron de acuerdo con que el médico que lo atendió le brindó un buen servicio.

En cuanto a la capacidad de respuesta, el 39% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el personal de salud demuestran estar capacitado para responder a todas sus preguntas, aunque la mitad de ellos con el 51% respondieron estar en desacuerdo en considerar que el tiempo de espera de atención en el centro de salud fue satisfactorio.

Al evaluar la satisfacción sobre la atención médica en cuanto a que el personal resolvió sus dudas sobre el tratamiento o procesos a seguir para atender su salud, el 49% de los participantes están en desacuerdo, lo cual muestra la mitad de la población con insatisfacción en este aspecto. Aunque el 42% de encuestados contestó estar de acuerdo en que el personal de salud siempre está dispuestos en ayudar a sus pacientes.

Con respecto a que el personal de salud inspira confianza y seguridad. Solo el 10% contestó estar muy de acuerdo y el 57% de contestaron estar de acuerdo. También el 40% de los usuarios contestaron estar de acuerdo, en que el personal de salud del centro muestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

De acuerdo a los datos obtenidos el 35% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar en desacuerdo al considerar que el personal de salud demuestra un trato equitativo con sus pacientes, también el 42% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron estar de acuerdo en que el personal de salud demuestra capacidad de

organización en la entrega de servicios. El mismo 42% está en desacuerdo en que el personal de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.

En cuanto a los horarios de atención no se muestra mayor inconformidad, el 42% está de acuerdo en que el personal de salud entiende las necesidades específicas del paciente. Un 37% respondieron estar de acuerdo en que el personal de salud brinda un trato amable a los usuarios, el 43% está en desacuerdo en que el personal de salud brinda orientación en la entrega de servicios y en cuanto a la satisfacción en general el 36% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron que están de acuerdo con que se encuentran satisfechos con el servicio de salud recibido.

## CAPÍTULO 4

### **Propuesta de un Plan estratégico para el Mejoramiento de la satisfacción del usuario en el proceso de admisión del centro de salud tipo A Piñal de Arriba distrito 09D19-salud Daule, Nobol, Santa Lucia**

Programa de capacitación del personal médico para mejorar la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención que reciben en el Centro Médico Piñal de Arriba Clase A Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía.

#### **Antecedentes de la propuesta**

De acuerdo con la encuesta, se identificaron las necesidades de un grupo en particular que necesita capacitación para fortalecer sus conocimientos y reconectarse con el espíritu de servicio que requiere la profesión, así como inculcarles el compromiso superior en el desempeño de sus tareas diarias. . actividades. Este programa de formación está basado en los lineamientos de gestión de calidad de la gestión sanitaria, hará un gran aporte al desarrollo del personal, logrará una mayor eficiencia, eficacia y eficiencia, aumentará la motivación de los profesionales médicos.

Es importante que los profesionales de la salud que trabajan en la instalación seleccionada cuenten con programas de capacitación como parte de la gestión de la calidad, ya que podrán utilizar el diagnóstico durante el proceso de atención, evaluación y capacitación para poder hacer su trabajo de manera más productiva. . Este sistema beneficiará no solo al personal local, sino también a los pacientes, ya que obtendrán una mejor atención durante su estadía en el hospital, contribuirán a una mejor progresión de la enfermedad y una gestión adecuada de la salud. . Trato y Trato El tiempo de espera no será demasiado largo. Justificación de la reclamación

La capacitación será un elemento muy importante en la prestación de atención altamente calificada en el departamento de admisiones para lograr el objetivo principal de aumentar la satisfacción del paciente con los servicios que recibe. Una organización estrictamente orientada a la calidad es aquella que les da a los clientes la sensación de que están trabajando para cumplir consistentemente con los requisitos de calidad, puntualidad, servicio y costo. Esta medición de la satisfacción del cliente no debe realizarse de manera aislada sino que debe ser periódica, sistemática y sistemática, con el fin de actualizar la información que permita conocer y alcanzar características de calidad importantes para los clientes y poder desenvolverse efectivamente dentro de ellos.

Esquema de calidad total. La justificación de la propuesta se basa en la teoría administrativa de la calidad, la cual debe ser congruente con el compromiso de la organización con los usuarios, expresado en el interés de conocer su opinión y encontrar oportunidades para mejorar continuamente sus operaciones sobre esta base. Por tanto, el desarrollo de planes de formación del personal debe basarse en estrategias y políticas que contribuyan a mejorar la atención al usuario en el sector de admisiones médicas con el objetivo de reducir los altos niveles de insatisfacción de los pacientes. población por motivos de salud.

El área de estudio cuenta con el personal necesario para desarrollar sus actividades, pero la encuesta sería de gran ayuda para brindar una atención personalizada mediante un cuestionario de satisfacción dispuesto a evaluar a los empleados, identificar deficiencias y corregirlas a través de programas de capacitación. La formación de los empleados es un método educativo aplicado de forma estratégica, organizada y sistemática, mediante el cual los empleados desarrollan o adquieren un conocimiento más profundo sobre su trato y que les permite cambiar su enfoque de trabajo o el entorno en el que se desempeñan. Una propuesta de programa de formación profesional para lo que hoy es tan importante, se

centrará en el desarrollo preciso de competencias en este campo. Será un proceso de mejora continua que permitirá a cada empleado realizar perfectamente su trabajo al más alto nivel y los usuarios recibirán una mayor calidad de servicio.

Esta recomendación es razonable ya que actualmente hay muchos pacientes insatisfechos con los servicios prestados por el personal en este sentido, como lo demuestran numerosas quejas y observaciones en los últimos meses como muchas razones diversas, bajo compromiso de los empleados, falta de empatía, poca confiabilidad y baja inclusión de valores intangibles.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo General**

De acuerdo con los componentes que definen la calidad de servicio, la presente propuesta de mejoramiento se propone, como objetivo general:

Mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del área de admisiones del Centro de Salud Piñal de Arriba.

### **Objetivo Específico**

Sobre la base del objetivo general definido para la propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Diseñar un conjunto de estrategias que contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del área.
- Capacitar al personal del Centro de Salud para contribuir al mejoramiento de la atención orientadas a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del área.

## **Aspectos generales de la Propuesta**

El desafío fundamental que enfrenta el Sistema Nacional de Salud del Ecuador es el de garantizar a todos los ciudadanos la Protección Social Universal en materia de salud, eliminando o reduciendo al máximo las desigualdades evitables en la cobertura, el acceso y la utilización de servicios de calidad.

El artículo 32 de la Constitución Política de la República del Ecuador 2008 consagra a la salud como un derecho garantizado por el Estado mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. Además, el artículo 358 menciona que “el sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral.....”; el artículo 359 enuncia que “El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud...” y, en el artículo 360 que “el sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud.

## Descripción de la Propuesta

Tabla 24 Diseño de la Propuesta

Diseño de la Propuesta		
Actividad	Objetivo	Responsable
<b>1.- Evaluación de las encuestas</b>	Determinar las deficiencias en el personal del área	Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel
<b>2.- Determinar necesidades</b>	Interpretar los resultados obtenidos de las encuestas	Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel
<b>3.- presentación de resultados</b>	Presentar un reporte con las necesidades de capacitación	Ing. Ecuador Jonathan Anzoátegui Peñafiel
<b>4.- Determinación de cursos</b>	Definir los temas de capacitación	Autor y jefa de área
<b>5.- Difusión del plan</b>	Presentación del plan de capacitación a todo el personal	Jefa de área
Desarrollo del proceso <b>Autor y jefa de área</b>		
Fin del proceso		

**Fuente:** Resultados de la investigación



Tabla 25 Desarrollo de la capacitación

Desarrollo de la Capacitación		
Tema	Objetivo	Responsable
1.- Estrategias para mejorar la atención y servicio al paciente.	Difundir estrategias oportunas para mejorar el servicio brindado en el área	Autor
	Conocer las actividades que deben emprenderse para contribuir en el mejoramiento de la atención al paciente.	Autor
2.- Plan de acción para mejorar la calidad del Servicio.	Conocer las reglas básicas de atención al paciente	Autor
	Conocer las reglas básicas de atención al paciente	Autor
3.- Clase de motivación al Servicio y atención al paciente	Desarrollo del proceso <b>Autor y jefa de área</b>	
	<b>Fin del proceso</b>	

**Fuente:** Resultados de la investigación

### Ejecución de la Propuesta

La propuesta deberá ser ejecutada considerando dos partes fundamentales que consiste en un plan de Capacitación del personal de salud que labora en el centro con la finalidad de proporcionar estrategias que permitan resolver diferentes problemas que pueden presentarse en el centro y mejorar de esta forma la calidad de atención de los usuarios.

Se aclara que la propuesta consiste en el diseño de diferentes estrategias en donde las principales capacitar al personal de salud, para la gestión óptima de procedimiento de ingresos ágiles y productivos. Como se mencionan a continuación:

**Tabla 26 Ejecución de la Propuesta**

<b>Estrategias</b>	<b>Propósito</b>	<b>Indicadores de desarrollo</b>	<b>de Tiempo y responsables</b>
<b>Estrategia 1: Diseñar un plan de capacitación para el recurso humano basados en el tema de: gestión óptima para los procedimientos de ingreso del paciente, que permitan conocer los parámetros de la Atención de calidad y agilidad de tiempos de espera en el área de admisión.</b>	Asegurar el tiempo de atención rápida al paciente.	Disminuir las quejas de los usuarios del servicio;  Cumplir con las políticas estatales en materia de gestión de Salud, servicio al paciente, la Constitución de República del Ecuador y otros relacionados.	2 días  Profesional en gerencia de gestión de salud para capacitación del personal
<b>Estrategia 2: Impulsar modelos resolutivos de atención continuada que generen confianza en los pacientes</b>	Mejorar la calidad de la atención a los usuarios.	Diseñar modelos de urgencias acordes a las necesidades de los pacientes en relación con la accesibilidad y resolución.  Organización la atención a urgencias en coordinación con las otras áreas que generen el	30 días  Gerente en gestión de salud.  Jefe coordinador del centro de salud.

				ingreso del paciente en el área de admisión para remitirlos a la consulta médica.	
<b>Estrategia 3:</b>	<b>Disminuir los tiempos de atención.</b>			Seleccionar a la población especial entre los pacientes en espera, publicando afiches que indiquen que su atención es prioritaria.	8 días Personal de área de admisiones, Personal de enfermería
<b>Priorizar la atención a personas especiales: embarazadas, tercera edad, niños.</b>				Realizar trámites pertinentes a fin de que los pacientes con emergencias en el área de admisión cuenten con toda la documentación	
<b>Estrategia 4:</b>	<b>Coordinar las actuaciones profesionales de médicos y enfermeras.</b>			Elaborar conjuntamente guías clínicas para la atención de los problemas de salud con descripción de la implicación y procesos de actuación de cada grupo profesional. Definir las responsabilidades entre los profesionales y establecer indicadores que las evalúen;	<b>60 días</b> Personal de área de admisiones, Personal de enfermería Jefe de área Coordinación
<b>Impulsar el trabajo conjunto y el desarrollo profesional compartido entre médicos y enfermeras</b>				Potenciar la accesibilidad de los pacientes a las consultas de enfermería, así como la resolución y la efectividad	

del trabajo de enfermería en cuanto a la comunicación y buen trato que le brinda a los pacientes

<p><b>Estrategia</b></p> <p><b>Asesorar y atender reclamaciones de los clientes.</b></p>	<p><b>5:</b> Reducir la larga lista de espera de los pacientes que desean ser ingresados en el área, considerando que la espera prolongada producen costes de oportunidad en todos los clientes que la soportan (externo), así como un coste de ineficiencia (interno) al no producir con la celeridad y la calidad debida.</p>	<p>Estructurar y aplicar las citas previas para la Admisión, lo cual debe ser continuamente revisado por el personal Médico y Administrativo</p>	<p>15 días</p> <p>Personal de área de admisiones, Personal de enfermería</p> <p>Jefe de área</p> <p>Coordinación</p>
--	---	--	--

### Seguimiento y evaluación

Se verificará la calidad para ver si la calidad mejora a través de la evaluación del desempeño para confirmar los resultados del programa de capacitación.

El Responsable del Área será el responsable de esta evaluación, además del seguimiento de la formación. Realizar revisiones periódicas y comprobar la efectividad de las negociaciones recibidas por el empleado.

## **Políticas**

- El programa de capacitación se llevará a cabo todos los años.
- Los resultados del cuestionario se utilizarán para identificar sujetos de investigación
- Los empleados deben recibir capacitación obligatoria
- La capacitación se organizará de acuerdo con las necesidades identificadas
- La evaluación de los empleados se realizará cada 6 meses.

## **Viabilidad**

Este proyecto tiene características que aseguran el logro de metas y objetivos. La estructura del proyecto está orientada a consolidar esfuerzos y no duplicar actividades ya realizadas.

Este programa de capacitación tiene como objetivo ampliar el conocimiento de los empleados que trabajan en la región a través de negociaciones cara a cara. No solo el personal en el área se beneficiará de esta oferta, sino que los pacientes también se beneficiarán al máximo, ya que recibirán el mejor tratamiento en mente.

## Conclusiones

En relación con el objetivo general: “Diseño de un plan para Evaluar la satisfacción del usuario externo del centro de salud tipo A Piñal de Arriba distrito 09D19-salud Daule, Nobol, Santa Lucia en el proceso de admisión, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios”. Se concluye que: La evaluación es un aspecto que debe siempre planificarse dentro de la gestión de servicios de salud, porque la satisfacción del usuario constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución y analizar la ayuda a crear una cultura para mejorar. Un sistema de gestión de calidad siempre deberá considerar a la evaluación de la satisfacción del usuario como una herramienta que permita recopilar y analizar información brindada por los usuarios con el objeto de identificar oportunidades de mejoras dentro de la institución de salud.

En cuanto a la investigación realizada durante el proceso de evaluación de la satisfacción sobre la atención médica que han recibido los usuarios durante el estudio de campo se pudo encontrar un estado de satisfacción media representando un 51% de conformidad con el servicio, se encontraron gran porcentaje de insatisfacción en cuanto al trato, resolver dudas en cuanto a la enfermedad y el tratamiento, aunque se aseguró en su mayoría encontró que el personal de salud siempre están dispuestos en ayudar a sus pacientes. Sin embargo, aún se demuestra desorganización en la admisión, tiempos de espera y citas médicas programadas demasiado prolongadas, restando confianza y seguridad a los usuarios en la demanda del servicio de salud en este centro.

Respecto del objetivo específico 1: “Determinar las teorías y conceptos sobre la calidad y satisfacción al usuario para construir el marco teórico”, se concluye que: La calidad en los servicios de salud es un derecho fundamental de los ciudadanos la cual tiene

como objetivo la satisfacción del usuario en la atención hospitalaria, que en la práctica profesional ha sido y seguirá siendo de mucho interés y preocupación para los gestores en salud, personal médico y de enfermería, así como todo el personal involucrado en los cuidados de los usuarios porque de la satisfacción de la atención que se les brinde dependerá el grado de confianza y aceptabilidad de los servicios de salud.

Para el objetivo específico 2: “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule Nobol Santa Lucía, a través de la aplicación de encuestas a los usuarios” se concluye que: la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel de aceptación medio bajo porque en la mayoría de los ítems que corresponden a la evaluación del nivel de satisfacción no llegan a tener un grado de conformidad total, puesto que un el 42% de los usuarios está de acuerdo en que el personal de salud entiende las necesidades específicas del paciente.

Un 37% respondieron estar de acuerdo en que el personal de salud brinda un trato amable a los usuarios, el 43% está en desacuerdo en que el personal de salud brinda orientación en la entrega de servicios y en cuanto a la satisfacción en general el 36% de los usuarios participantes de la encuesta respondieron que están de acuerdo con que se encuentran satisfechos con el servicio de salud que reciben en esta institución.

Para el objetivo específico 3: “Elaborar una propuesta con el diseño de estrategias de atención que permitan mejorar la satisfacción del usuario en el centro de salud” se llega a la conclusión que: Para tener la mejor experiencia en este campo, es importante continuar entrenando regularmente. Esta propuesta debe tener como objetivo fortalecer los conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas, así como mejorar las actitudes de los empleados hacia su desempeño laboral. Además de conocer todos los factores que

necesitan ser modificados, desarrollados y modificados para brindar un servicio de alta calidad que aumente la satisfacción del usuario.

### **Recomendaciones**

- Como punto importante del aprendizaje continuo, se deben hacer planes para fortalecer las debilidades de los empleados y fortalecer sus conocimientos.
  
- Se deben revisar periódicamente las deficiencias del personal médico necesario para cumplir con los requisitos del paciente.
  
- Las evaluaciones para determinar el tipo de capacitación que requiere un empleado deben incluir una revisión del desempeño individual del empleado para ayudar a tomar decisiones oportunas.
  
- Es importante que el personal que atiende a los pacientes reciba una formación adecuada, asegurándose de que estén bien introducidos en las actividades específicas que pretenden realizar.



### Referencias Bibliográficas

- Álvarez Freire, M. (2014). *“Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (25 de Enero de 2021). *Ministerio de Defensa*. Obtenido de Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Barahona Alvear, S. (2017). *Evaluar la calidad de atención y la Relación con la satisfacción del usuario externo final de la Red Pública Integral de Salud, en Solca Tungurahua en servicio de Hospitalización*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Bolaños Puga, M. J. (2016). *“Evaluación de la Calidad de Atención al Usuario Externo. Área de Medicina Interna-Hospital Francisco de Orellana”*. . Guayaquil: Universidad de Gauyaquil.
- Briones Ordoñez, O. V. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Huerta de Niemes del Cantón Rocafuerte*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Chang, M., Chang, M., & Aleman, M. (2007 p. 541). *Satisfacción de los Pacientes con la Atención Médica*. Cuba: Medicina General Integral.
- Congreso Nacional. (18 de Diciembre de 2015). *Ley Orgánica de Salud, Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006*. Obtenido de Salud.gob.ec: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

- Del Salto Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la Consulta Externa del departamento del Hospital Nacional Mejía, periodo 2012*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Duque, O., & Jair, E. (2015). Revisión del concepto de calidad, del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.* , P.7.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Guerra, B., & Meizoso, V. (2017). *Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.
- Guerrero Ríos, D. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Guevara, C. (2018). *Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado*. Obtenido de Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, Fernández y Batispta. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Hernández, Fernández y Batista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Huiza Guardia, G. A. (2006). *Satisfacción Del Usuario Externo Sobre La Calidad De Atención De Salud En El Hospital De La Base. Callao Octubre diciembre 2003*". Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Info. Usuarios- Centro de Salud "Pinal de Arriba", c. D. (27 de Agosto de 2021). Calidad de Atención Centro de Salud "Pinal de Arriba", cantón Daule. (E. J. Anzuátegui, Entrevistador)
- Jimenez, R. (2014). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual*. La Habana: Revista Cubana Salud Pública.
- Juran, & Tryna. (2010). *Análisis y planeación de la calidad*. España.: Mc Graw Hill.
- Kumar, V., Abbas, A. K., Fausto, N., & Jon, A. (2010). *Respuestas celulares ante el estrés y las agresiones por tóxicos: adaptación, lesión y muerte*. Robins y Cotran. *Patología estructural y funcional (8a edición)*. España: Elsevier. pp. 3-42.
- Lupaca, L. (2015). *Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo. 2014*. Argentina: Hospital Nacional.
- Matsumoto Nishizawa, R. (31 de octubre de 2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías, Y., Cabrera, N., & Rodríguez, A. (2018). *Bases legales de la calidad en los servicios de salud*. Obtenido de Rev Cubana Salud Pública: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39\\_4\\_13/spu16413.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_4_13/spu16413.htm) .
- Ministerio de Salud Pública. (2021). *Ubica.ec*. Obtenido de Información Centro de Salud Pinal de Arriba: <https://www.ubica.ec/info/CENTRO-DE-SALUD-PINAL-DE-ARRIBA>
- MINSA. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Obtenido de MINSA: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUALEMERGENCIA-2014.pdf>.

- Mira, J., & Aranaz, J. (2012). *La Satisfacción del Paciente como una Medida del Resultado*. Mexico: Paseo de la Dirección.
- Mosquera, L. (2014). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de Repositorio PUCESE:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/295/1/MOSQUERA%20QUINONEZ%20LETTY.pdf>
- Pineda Cabrera, N. J. (2018). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, 2017*. Nueva Segovia : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua.
- Plan Nacional para el Buen Vivir. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013: Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES.
- questionpro. (2021). *¿Por qué es importante la empatía en el servicio al cliente?* Obtenido de questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/empatia-en-el-servicio-al-cliente/>
- Torres. (2011). *Experiencia de Conceptualización en Enfermería*. La Habana: Revista Med. Enfer.
- Ureña, L. (2004 p. 89). *Gestión estratégica de la calidad*. Obtenido de Dialnet, Universidad de Málaga: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=13394>
- Vargas Alarcon, D. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Varó, J. (2014). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria en España*. Sevilla: Revista hospitalaria.

- Vázquez, L. (2017). *La Calidad, el concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda la organización*. Bolivia: Oriente p. 1.
- Villacorta Velasquez, C. S. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
- Wensing y Elwyn. (2012). *Methods for incorporating patient's views in health care*. London: BJMp.; 326: 877-879.
- Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo .

Formato Cuestionario de la Calidad de los Servicios y su Relación con la  
Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa Del Centro de Salud  
Piñal de Arriba

**Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		MA	DA	I	MD	ED
1.	Las instalaciones físicas del Centro de Salud están en perfecto estado					
2.	El servicio médico brindado respondió a todas sus expectativas					
3.	El personal de salud cumple lo ofrecido en el tiempo previsto.					
4.	El médico muestra interés en los problemas de sus pacientes y busca una solución.					
5.	Recibió su cita médica en el tiempo previsto					
6.	Su primera visita al centro de Salud, el médico que lo atendió le brindó un buen servicio.					
7.	El personal de salud demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas.					
8.	El tiempo de espera de atención en el Centro de Salud fue satisfactorio					
9.	La atención médica resolvió sus dudas sobre el tratamiento o proceso.					
10.	El personal de salud siempre está dispuestos en ayudar a sus pacientes.					
11.	El comportamiento del personal de salud inspira confianza y seguridad.					
12.	El personal de salud del hospital muestra conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
13.	El personal de salud demuestra un trato equitativo con sus pacientes.					
14.	El personal de salud demuestra capacidad de organización en la entrega de servicios.					
15.	El personal de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.					
16.	Los horarios de atención son atractivos para los pacientes.					
17.	El personal de salud entiende las necesidades específicas del paciente					
18.	El personal de salud brinda un trato amable a los usuarios					
19.	El personal de salud brinda orientación en la entrega del servicio.					
20.	Se encuentra satisfecho con el servicio de salud recibido					

**Autor:** Servqual



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Anzoategui Peñafiel Ecuador Jonathan, con C.C: # 0916164288 autor del trabajo de titulación: Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de octubre de 2022

f. \_\_\_\_\_

Ing. Anzoategui Peñafiel Ecuador Jonathan

C.C: 0916164288



**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Anzoategui Peñafiel Ecuador Jonathan		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno Ing. Miguel Bustamante Ubilla		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de octubre de 2022	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de servicios y Satisfacción usuaria.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	EVALUACIÓN-CALIDAD DE SERVICIO-SATISFACCIÓN USUARIO		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente estudio titulado Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el proceso de admisión del Centro de Salud Tipo A Piñal de Arriba Distrito 09D19 Daule, Nobol y Santa Lucía. Se realiza con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud mencionado, mediante el análisis de datos obtenidos con la aplicación de un cuestionario validado, considerando que la calidad de los servicios que se prestan en este tipo de instituciones siempre se convierten en un aspecto que deben mejorarse como consecuencia de inconformidades y satisfacción de los usuarios del servicio de salud pública. Metodología de enfoque cuantitativo, de tipo cuantitativo y descriptivo, se trabajó con los métodos científicos: analítico y estadístico que permitieron conocer de forma clara el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y los factores que influyeron la calidad de atención brindada. Como resultados, se obtuvo que la satisfacción de los usuarios del centro es media representando un 51% de conformidad con el servicio, se encontraron gran porcentaje de insatisfacción en cuanto al trato, resolver dudas en cuanto a enfermedades y tratamiento. La propuesta tiene como objetivo reforzar conocimientos y desarrollar destrezas y habilidades y mejorar las actitudes que tiene el personal al desarrollar su trabajo. Se implementará en dos partes principales, incluyendo un plan de capacitación para el personal médico y proporcionar una estrategia para tratar los diferentes problemas que puedan surgir en el centro y con ello mejorar la calidad de atención al paciente usuario.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0961346703 / 0981076753	E-mail: <a href="mailto:eanzoateguipe@gmail.com">eanzoateguipe@gmail.com</a>	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			