

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

TEMA:

**Análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los
pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil**

AUTORA:

Méd. Yessica Xiomara Ordóñez Lima

Previo a la obtención del grado Académico de:

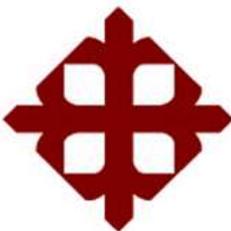
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2023



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Méd. Yessica Xiomara Ordóñez Lima**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.

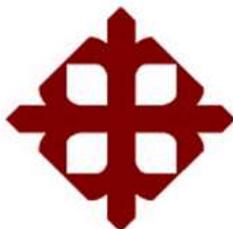
REVISORA

Econ. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2023



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Yessica Xiomara Ordóñez Lima

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil**, 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.

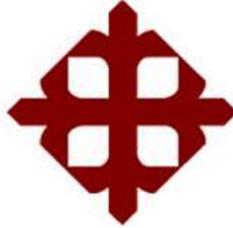
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2023

LA AUTORA

Dra. Yessica Xiomara Ordóñez Lima
MÉDICO GENERAL
Reg. Prof. 092568717-0

Yessica Xiomara Ordóñez Lima



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Yessica Xiomara Ordóñez Lima

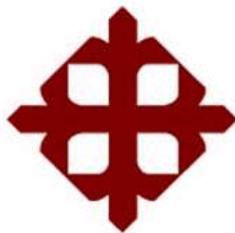
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2023

LA AUTORA

Dra. Yessica Xiomara Ordóñez Lima
MÉDICO GENERAL
Reg. Prof. 092568717-0

Yessica Xiomara Ordóñez Lima



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

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The main content area shows document details for 'YESICA ORDÓÑEZ LIMA TESIS.docx (D142771666)'. The document was presented on 2022-06-09 at 10:15:00 by 'jesquita_22456@hotmail.com' to 'maria.lago.ucsg@analysis.arkund.com'. The message is an 'Informe de Contenido y Metodología' with a link to 'Mostrar el mensaje completo'. A note indicates that 3% of the 67 pages consist of text from 6 sources.

The 'Lista de fuentes' (List of sources) tab is active, showing a table of sources:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D139272833
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D138021351
	Universidad Nacional del Callao / D123807323
	https://repositorio.un.edu.pe/bitstream/handle/11537/121211/REYES%20HARON%20TOTAL_g...
	https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1689-695X201800300113&script=sci_arttext&lng=es...

The interface also shows a navigation bar at the bottom with a search icon, a refresh icon, and a 'Compartir' (Share) icon. The status bar at the bottom indicates the document is 'Activo' and provides the file path: 'Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D141894602'.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino, por mantenerme sana a pesar de estos años de pandemia y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mi familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de humildad, y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, que han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Con cariño

Yessica Xiomara Ordóñez Lima

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mis padres, por ser los pilares más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi hermana quien ha estado a mi lado compartiendo momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mi novio que, sin duda alguna, su apoyo y su comprensión fueron parte importante en mi superación personal y profesional.

Al Centro de Salud Fortin por abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo y por la confianza depositada para continuar con mis labores profesionales.

Yessica Xiomara Ordóñez Lima

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Antecedentes	3
Objeto de estudio.....	4
Campo de acción	4
Problema de investigación	5
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	8
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis.....	9
Capítulo I.....	10
Marco Teórico – Conceptual.....	10
Marco teórico	10
Teoría de Kaizen: ciclo de Deming.....	10
Brechas teóricas de la calidad en el servicio: Modelo SERVQUAL	15
Modelo de Promoción de la Salud	19
Marco conceptual	21
Calidad	22
Calidad del servicio.....	23
Percepción de la calidad.....	24
Satisfacción del usuario.....	24

Factores que influyen en la satisfacción del usuario	25
Evaluación de la satisfacción del usuario	26
Modelo de evaluación de satisfacción del usuario	26
Capítulo II	28
Marco referencial	28
Contexto Internacional	28
Contexto Nacional.....	31
Marco legal.....	34
Constitución de la República.....	34
Ley Orgánica de Salud	35
Marco Contextual.....	35
Ubicación Geográfica.....	36
Capítulo III	42
Metodología de la Investigación	42
Enfoque	42
Alcance.....	42
Tipo y diseño de investigación.....	43
Instrumentación.....	44
Población y muestra	48
Tipos de fuentes y datos	49
Procedimientos.....	50
Resultados	51
Análisis e interpretación del Modelo SERVQUAL aplicado a los pacientes del Centro de salud del Fortín.	51

Análisis e interpretación del Modelo SIUSEX 2 aplicado a los pacientes del Centro de salud del Fortín.	67
Prueba de hipótesis.....	80
Discusión.....	81
Capítulo IV.....	83
Propuesta.....	83
Introducción.....	83
Desarrollo de la propuesta.....	84
Vigilancia epidemiológica: visitas domiciliarias en la comunidad beneficiaria.....	85
Promoción y prevención sanitaria: Consejería, charlas y talleres a la comunidad beneficiaria.....	97
Funciones de promoción de la salud a implementar en el centro de salud El Fortín.....	98
Estrategias y acciones prioritarias de la promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín.....	100
Principales campañas de promoción y prevención a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín.....	102
Telemedicina y medidas de bioseguridad.....	104
Conclusiones.....	108
Recomendaciones.....	110
Referencias.....	111
Apéndices.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>PRAS Centro de Salud El Fortín</i>	38
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	47
Tabla 3 <i>Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: elementos tangibles.</i>	51
Tabla 4 <i>Resultados del componente elementos tangibles.</i>	52
Tabla 5 <i>Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: fiabilidad.</i>	54
Tabla 6 <i>Resultados del componente fiabilidad</i>	55
Tabla 7 <i>Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: responsabilidad.</i>	57
Tabla 8 <i>Resultados del componente responsabilidad.</i>	58
Tabla 9 <i>Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: seguridad.</i>	59
Tabla 10 <i>Resultados del componente seguridad.</i>	61
Tabla 11 <i>Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: empatía</i>	63
Tabla 12 <i>Resultados del componente empatía.</i>	64
Tabla 13 <i>Experiencia en el Hospital</i>	67
Tabla 14 <i>Condición de salud del usuario</i>	68
Tabla 15 <i>Preocupaciones del usuario</i>	70
Tabla 16 <i>Preocupación doméstica</i>	72
Tabla 17 <i>Preocupación / estado de ánimo</i>	74
Tabla 18 <i>Preocupación / tratamiento médico</i>	75
Tabla 19 <i>Preocupación / tratamiento médico</i>	76
Tabla 20 <i>Atención y trato al usuario</i>	77
Tabla 21 <i>Correlación de Spearman.</i>	80
Tabla 22 <i>Plan de actividades propuestas para mejorar la calidad del servicio de salud y la satisfacción del paciente</i>	85
Tabla 23 <i>Registro del listado de paciente incluidos en el servicio de atención domiciliaria.</i> .	91

Tabla 24 <i>Registro de medicamentos, alimentación y descanso</i>	96
Tabla 25 <i>Estrategias y acciones prioritarias de la promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín</i>	101
Tabla 26 <i>Campañas de promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín</i>	102
Tabla 27 <i>Cronograma de la propuesta</i>	107
Tabla 28 <i>Presupuesto de la propuesta</i>	107

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Ciclo de Deming	13
<i>Figura 2.</i> Modelo SERVQUAL	19
<i>Figura 3.</i> Ubicación del Centro de Salud El Fortín	36
<i>Figura 4.</i> Centro De Salud EL FORTÍN	37
<i>Figura 5.</i> PRAS Centro de Salud El Fortín.....	37
<i>Figura 6.</i> Fuente: Pras Centro De Salud El Fortín	38
<i>Figura 7.</i> Cartera de servicios del Centro de Salud El Fortín	40
<i>Figura 8.</i> Cartera de servicios del Centro de Salud El Fortín	40
<i>Figura 9.</i> Organigrama del Centro de Salud El Fortín.....	41
<i>Figura 10.</i> Elementos tangibles.	53
<i>Figura 11.</i> Fiabilidad.....	56
<i>Figura 12.</i> Responsabilidad	58
<i>Figura 13.</i> Seguridad.....	62
<i>Figura 14.</i> Empatía	65
<i>Figura 15.</i> Resumen de componentes SERVQUAL.....	66
<i>Figura 16.</i> Experiencia en el Hospital.....	67
<i>Figura 17.</i> Condición de salud del usuario	69
<i>Figura 18.</i> Preocupaciones del usuario.	70
<i>Figura 19.</i> Preocupación doméstica.....	72
<i>Figura 20.</i> Preocupación / estado de ánimo	74
<i>Figura 21.</i> Preocupación / tratamiento médico	75
<i>Figura 22.</i> Preocupación / tratamiento médico	76
<i>Figura 23.</i> Atención y trato al usuario	78
<i>Figura 24.</i> Atención y trato al usuario	79

<i>Figura 25.</i> Etapas del programa de visita domiciliaria.	88
<i>Figura 26.</i> Registro de valoración de enfermería.	92
<i>Figura 27.</i> Registro de evaluación del estado nutricional.....	93
<i>Figura 28.</i> Registro de valoración funcional.....	94
<i>Figura 29.</i> Registro de escala geriátrica de depresión.	95
<i>Figura 30.</i> Funciones de promoción de la salud a implementar en el centro de salud El Fortín.	98
<i>Figura 31.</i> Principales campañas de promoción y prevención.	103
<i>Figura 32.</i> Creación de página de Facebook para fomentar la telemedicina.	105

RESUMEN

La presente investigación aborda el tema relacionado a la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, debido a que en los dos últimos años se tuvo dificultades para garantizar el acceso a la salud pública, por parte de toda la población, en el sistema sanitario comunitario de primer nivel de atención. Ante ello, se planteó como objetivo, determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud en mención, mediante el uso del modelo SERVQUAL, para la elaboración de una propuesta de mejora de la calidad del servicio de salud al paciente. En efecto, la metodología aplicada es cuantitativa, descriptiva, transversal, con uso de la encuesta que se aplica a través de los instrumentos SERVQUAL, con su escala multidimensional del 1 al 7, y, del SIUSEX 2, con el fin de, medir la satisfacción a usuarios, cuyos resultados expresaron que los componentes de fiabilidad (44%), capacidad de respuesta (44%) y seguridad (47%), son los de mayor debilidad, además de la atención y trato al usuario que fue calificado como malo o regular, por más del 67% de los usuarios, obteniéndose un elevado nivel de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con 0,825 de Spearman y un p-valor $< 0,01$. En conclusión, es necesario fortalecer el servicio de promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica, para mejorar continuamente el sistema sanitario comunitario.

Palabras claves: calidad, atención, salud, satisfacción, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta.

Abstract

This research addresses the issue related to the influence of quality of care on the satisfaction of patients at the El Fortín Health Center in the city of Guayaquil, due to the fact that in the last two years there were difficulties in guaranteeing access to health care, public health, by the entire population, in the first level of care community health system. Given this, the objective was to determine how the quality of care influences the satisfaction of patients treated at the Health Center in question, through the use of the SERVQUAL model, for the elaboration of a proposal to improve the quality of the service of health to the patient. Indeed, the methodology applied is quantitative, descriptive, cross-sectional, with the use of the survey that is applied through the SERVQUAL instruments, with its multidimensional scale from 1 to 7, and SIUSEX 2, whose results expressed that the reliability components (44%), response capacity (44%) and security (47%), are the ones with the greatest weakness, in addition to the attention and treatment of the user, which was rated as bad or regular, by more than 67% of the users, obtaining a high level of correlation between service quality and customer satisfaction, with Spearman's 0.825 and a p-value < 0.01 . In conclusion, it is necessary to strengthen the promotion, health prevention and epidemiological surveillance service, to continuously improve the community health system.

Keywords: quality, care, health, satisfaction, safety, reliability, responsiveness.

Introducción

El tema de la presente investigación correspondiente al análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, el cual obedeció al análisis del problema que ha ocurrido en los dos últimos años de pandemia, en donde, en gran parte de este tiempo, se dejó sin atención a los pacientes o se limitó su acceso a la salud comunitaria, contrariando los principios constitucionales y la propia misión del establecimiento de salud.

La principal razón por la cual se realizó el estudio, es porque se busca beneficiar la calidad de la atención de salud brindada a los pacientes atendidos en el Centro de Salud en referencia, por lo tanto, se justifica el desarrollo de esta investigación, porque en los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios internos y externos, inherente a los servicios de salud, se ha convertido en una importante herramienta y de valor creciente para la mejora continua y la satisfacción de la comunidad hospitalaria. De modo que, la percepción de la calidad de la atención recibida por el usuario, representa una gran parte de la imagen que proyecta la institución, siendo la principal causa de la importancia de esta investigación, para conocer el criterio de los pacientes con relación a los servicios que reciben por parte del personal de salud de salud del centro de salud del Fortín y con las condiciones del mismos en general.

En el apartado introductorio se hace referencia, en primer lugar, a los antecedentes que dieron lugar al estudio, para luego describir el problema de la investigación, relacionado con las limitaciones de la calidad del servicio que impactan en un bajo grado de satisfacción de los usuarios, donde además de detallar esta problemática, se la formula a través de una pregunta general. Posteriormente, se ha elaborado la

justificación e importancia del tema, que indica también sus beneficiarios, para continuar plasmando los objetivos de la investigación, previa transcripción de las preguntas de investigación y la hipótesis del estudio.

En el primer capítulo de la investigación, se procedió a realizar el marco teórico, el cual está conformado por la descripción de las teorías que fundamenta el tema seleccionado, entre las que se citaron el ciclo de Deming, las brechas de la calidad del servicio que dio origen al modelo SERVQUAL, además del modelo de promoción de salud de Nola Pender. Prosiguió el marco conceptual, en donde se describió las variables concernientes a la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.

Posteriormente, en el segundo capítulo se hizo énfasis en el marco referencia, en donde se expuso los antecedentes de la investigación que fundamentaron la misma, además del marco legal correspondiente a las principales normativas en que se basa este trabajo investigativo, para culminar exponiendo el marco contextual en donde se desarrolla el mismo, que es el Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

En el tercer capítulo se abordaron los criterios metodológicos que debe seguir el presente estudio, en donde puso énfasis en el enfoque cuantitativo y el alcance descriptivo, además de señalar que la investigación es transversal y de campo, siendo el instrumento utilizado, el modelo SERVQUAL, el de uso más frecuente para la medición de la calidad del servicio de salud, continuando con la operación de las variables, la identificación de la población y muestra, la identificación de la fuente primaria y el procedimiento a seguir, del cual se obtienen los resultados porcentuales sobre la satisfacción del cliente, se realiza la prueba de hipótesis y la discusión de estos hallazgos.

El último apartado se refiere a la propuesta del estudio, que surge en base a los resultados obtenidos, indicando una alternativa por cada componente que no obtuvo la calificación suficiente de satisfacción del cliente, las cuales son planificadas de conformidad con la herramienta de mejora continua del ciclo de Deming. El trabajo investigativo finaliza exponiendo las conclusiones, recomendaciones y bibliografía respectiva.

Antecedentes

Los artículos e investigaciones que se realizaron en los últimos años, representan los antecedentes del presente trabajo investigativo, que además de estar asociado con la calidad de la atención sanitaria, desde la óptica de la percepción de la satisfacción de la comunidad beneficiaria de pacientes, también se encuentra vinculada con las limitaciones de recursos y el aumento de la demanda de usuarios, generada desde la llegada de la pandemia en el mundo, así como a nivel regional y nacional.

Por ello, un artículo publicado de la Revista Española de Enfermería de Salud Mental, puso de manifiesto las limitaciones al acceso al servicio de salud mental, no solo en España, sino a nivel mundial, que afectó a los propios profesionales sanitarios, más aún a la comunidad de usuarios, en quienes se incrementó su grado de insatisfacción por la baja calidad prestada en la atención de salud, manifiestos con lo que coincidió la Organización Mundial de la Salud (March, 2021).

Mientras tanto, a nivel de Latinoamérica, se publicó un artículo sobre la satisfacción del usuario externo por la calidad de la atención de salud primaria, desde el inicio de la pandemia, observando elevado grado de insatisfacción en las dos terceras partes de la población de usuarios que asistieron a los centros de salud de una comunidad de ICA, Perú, mientras que la restante tercera parte se encontró medianamente satisfecho, donde el trato poco empático y la falta de recursos

materiales y tecnológicos, fueron las principales causas de estos resultados (Becerra et al., 2020).

Otra investigación desarrollada en Cajamarca, Perú, manifestó una percepción de insatisfacción en 7 de cada 10 mujeres pertenecientes a la muestra, por concepto de la calidad de atención recibida en un centro de Salud de esta ciudad peruana, obteniendo, además, una relación directa entre las variables concernientes a la satisfacción de la comunidad beneficiaria y la calidad de atención recibida, con 95% de confiabilidad, según el coeficiente de Spearman (Hernández y Merino, 2021).

Entre tanto, una investigación desarrollada en el Hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil, demostró que las limitaciones de recursos, la inobservancia de las normas bioéticas y el estrés laboral, propio de este tiempo de pandemia, contribuyeron a un bajo nivel de empatía y confianza, percibido por el usuario, que generó un alto grado de insatisfacción del usuario, como consecuencia de la regular calidad de atención percibida por la comunidad beneficiaria (Franco y Ross, 2021).

Estos antecedentes investigativos descritos en los párrafos anteriores, demuestran la necesidad de analizar el problema referido a la baja calidad de atención de los servicios de salud de primer nivel de atención y su repercusión en la percepción de satisfacción de la comunidad de usuarios, que acuden con frecuencia al Centro de Salud El Fortín, del mismo sector de la ciudad de Guayaquil.

Objeto de estudio

Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Campo de acción

Calidad de atención

Problema de investigación

La calidad de atención en todo tipo de institución de servicios, responde a aquellas características que reconocen las necesidades del cliente y a la ausencia de deficiencias, de manera que, mediante la implementación de planes de mejora de la calidad destinando a la atención de los pacientes de todos los servicios de salud que ofrece el sistema de salud pública a nivel nacional, será posible mejorar su condición de vida y su bienestar, por lo tanto, la necesidad de establecer propuestas orientadas a este objetivo es de gran trascendencia más aún en estos momentos en los que los programas de atención destinados a la población han presentado varias limitaciones que han afectado a toda la comunidad hospitalaria en general (Clara et al., 2018).

La calidad del desempeño que se puede reconocer dentro de las organizaciones, se encuentra sustentado en los procesos desarrollados de forma interna y como estos son percibidos por los pacientes y sus familiares, por lo que es pertinente que las casas de salud tengan en consideración la reducción de los errores y la mejora del trato que se puede brindar de manera individual a cada individuo, con lo que será posible mantener un óptimo manejo de los procesos y esto a su vez recaerá en la satisfacción de la comunidad hospitalaria (Domínguez et al., 2016).

De modo que, la problemática del estudio se encuentra asentado en el Centro de Salud en el sector del Fortín es un establecimiento de salud, localizado en la Coordinación zonal 8 del Ministerio de Salud Pública, en la provincia del Guayas, que fue creado para atender las necesidades de salud en pacientes del primer nivel de atención, pero que con los acontecimientos a travesados a nivel mundial con la llegada de la pandemia han quedado al descubierto diversas falencias que han ocasionado la insatisfacción de los usuarios que acuden a esta institución de salud pública.

Con relación a las principales causas del problema, se pueden mencionar las frecuentes limitaciones que se han visto reflejadas no solo en este centro de salud, sino en todo el sistema de salud pública a nivel nacional, en relación a los faltantes de insumos y recursos para proporcionar atención en las instituciones de salud, las carencias de talento humano capacitado y comprometido con la atención y la promoción de la salud, además de la falta de inversión que el estado ha considerado para hacer frente a las complicaciones que se han presentado en el sistema de salud, lo cual se ha visto reflejado en las quejas y constantes reclamos de los usuarios que precisan de atención, lo cual refleja falta de coordinación y con esto la insatisfacción de la pacientes y sus familiares.

De manera que, la situación problemática, ha ocasionado la falta de satisfacción de los pacientes, quienes en este momento no han podido acceder a la atención del sistema de salud, y quienes han podido ingresar no han recibido la atención médica que requieren en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, esto se puede relacionar con la realidad económica del país que afectó al sector de la salud, además de las limitaciones de las autoridades del sector sanitario quienes han presentado descoordinación y una inadecuada gestión de los procesos de atención.

En caso, dicha situación continúe el sistema de salud pública en general, experimentará el aumento de la atención de pacientes en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil y con esto las complicaciones en el sector de atención de salud pública, además de esto las complicaciones en la salud de la población serán más palpables y las enfermedades de agravaran por la falta de atención recibida.

Formulación del Problema

¿Cómo influye la calidad de la atención brindada en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

Por su parte, se busca beneficiar la calidad de la atención de salud brindada a los pacientes atendidos en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto se justifica el desarrollo de esta investigación, ya que en los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios internos y externos, inherente a los servicios de salud que ofrece el sistema de salud pública, se ha convertido en una importante herramienta y de valor creciente para la mejora continua y la satisfacción de la comunidad hospitalaria (Castelo et al., 2016). De modo que, la percepción de la calidad de la atención recibida por el usuario, representa una gran parte de la imagen que proyecta la institución, siendo la principal causa de la importancia de esta investigación, para conocer el criterio de los pacientes con relación a los servicios que reciben por parte del personal de salud de salud del centro de salud del Fortín y con las condiciones del mismos en general.

Cabe destacar que la presente investigación es relevante porque se fundamenta de manera específica en la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio de salud, de manera que, mediante estos hallazgos se busca reconocer la utilidad de un plan de mejoras de la calidad de servicio, para fortalecer la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil. De esta manera, mediante el diagnóstico realizado se busca detectar la presencia de fallas e inconformidades, determinando las que inciden en el servicio brindado, obteniendo datos de relevancia en cuanto a la gestión de calidad para establecer

puntos de mejora a corto y mediano plazo en relación a los recursos existentes y que satisfagan en gran medida las necesidades percibidas de los usuarios.

Mientras tanto, la presente investigación se fundamenta en la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud: *Calidad de Atención de Salud*, reconociendo además que el tema seleccionado, referente al análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, en donde se describe la percepción de los usuarios por el servicio recibido, que posibilita la medición de la calidad y calidez del servicio de salud.

Por lo tanto, los principales beneficiarios de la investigación serán los pacientes y/o usuarios, que acuden al Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, quienes recurren a este establecimiento de salud, para buscar soluciones de sus problemas de salud para mantener el bienestar y mejorar su calidad de vida.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las bases teóricas y conceptos relacionados a la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes?
2. ¿Cuál es la situación actual de la gestión de la calidad en los servicios que ofrece el Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Centro de Salud en Fortín de la ciudad de Guayaquil en relación a la calidad del servicio brindado?
4. ¿Cuál es el plan de mejora de la calidad del servicio para fortalecer la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo General

Determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, mediante el uso del modelo SERVQUAL, para la elaboración de una propuesta de mejora de la calidad del servicio de salud al paciente.

Objetivos Específicos

- Fundamentar las concepciones sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.
- Diagnosticar la situación actual del Centro de Salud El Fortín en la ciudad de Guayaquil.
- Establecer la relación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, a través de un modelo para la medición de la satisfacción de los pacientes.
- Diseñar el plan de mejora de la calidad del servicio para fortalecer la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Hipótesis

Existe una relación positiva entre la calidad en los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I

Marco Teórico – Conceptual

En este apartado se hace referencia a las teorías principales sobre las que se sustenta la presente investigación, en referencia al ciclo de Deming, a las brechas teóricas de la calidad en el servicio, de la cual surgió el modelo SERVQUAL, además del modelo de promoción de la salud de Nola Pender, las cuales son analizadas con base en una extensa revisión bibliográfica. Asimismo, se efectuó el marco conceptual, donde se incluyeron los criterios más relevantes de los expertos, sobre las variables del estudio, inherentes a la calidad del servicio, por una parte, y, a la satisfacción del usuario, por otra parte.

Marco teórico

El marco teórico de la investigación contiene dos teorías asociadas a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, debido a que, se tratan de las principales variables de este trabajo investigativo, las cuales exponen los criterios de los expertos sobre la importancia de la calidad en el contexto organizacional, inclusive para los hospitales, porque la salud, en el nuevo contexto legal, debe expresarse en términos de calidad y calidez, de conformidad con los preceptos plasmados en la Carta Magna del Ecuador, la principal disposición que guarda conexión con los aspectos sociales, de salud y el respeto a los derechos de los pacientes.

Teoría de Kaizen: ciclo de Deming

Kaizen es un término japonés que significa mejora continua, el cual se popularizó en la década de los 60 y 70, en todas las empresas niponas, especialmente en los sectores automotrices, fabriles y aquellos relacionados con la tecnología, a raíz del crecimiento vertiginoso de la economía japonesa, posterior al desastre que representó

la detonación de las bombas atómicas de Hiroshima y Nagasaki en el país del sol naciente, al culminar la Segunda Guerra Mundial (García, 2018).

El principal precursor de esta teoría, es Edward Deming, quien creó el ciclo de mejora continua en el año 1950, con base en sus conocimientos en administración científica y en el control estadístico de la calidad inventado por Walter A. Shewhart en 1914, el cual tiene como principal ventaja, promover el desarrollo permanente de los procesos de una organización, fundamentado en la identificación constante de problemas, para analizarlos y proponer soluciones que vayan a fortalecer la productividad y competitividad de los negocios, actuando como un ciclo que no tiene fin, donde el perfeccionamiento actúa de manera permanente (Grados y Obregón, 2018).

La importancia del Kaizen para el desarrollo de los negocios, fue manifestada por Crosby en 1960 y 1970, porque según este experto, el cambio de paradigma que generó la implementación de los sistemas de gestión de calidad, a mediados de la década de los 80, se fundamentó precisamente en los principios de su creador Edward Deming, quien pudo sacar provecho de la cultura japonesa y poner en marcha su pensamiento sobre el perfeccionamiento de los procesos empresariales, a través del transcurrir del tiempo (Verástegui, 2018).

Pero Crosby no fue el único experto que se manifestó acerca de la potencia del ciclo de Deming y su impacto en el desarrollo económico, sino que en pleno siglo XXI, administradores de la calidad de la importancia de Humberto Cantú y Humberto Gutiérrez, halagaron los beneficios que pueden generar en las empresas, la aplicación del ciclo de Deming, cuya herramienta cíclica constituye el principal mecanismo para asegurar la calidad en la gestión organizacional, que inclusive, ha

dado paso a la estandarización mundial de los procesos y a fortalecer el resultado basado en la satisfacción de necesidades de los usuarios (Canchari, 2018).

Bajo los criterios de los autores mencionados en los párrafos anteriores, se ha procedido a destacar las dimensiones que forman parte de esta importante herramienta de la calidad, como es el caso del ciclo de Deming:

- **Planear:** Consiste en la realización del plan de acciones, los cuales deben efectuarse previo a la identificación de los principales problemas que afectan a los procesos organizacionales, para lo cual es preciso utilizar el diagrama de Pareto, para medir incidencia y priorizar las dificultades evidenciadas, para posteriormente, analizar las causas y efectos de las mismas, mediante la herramienta de Ishikawa, además de contar con otras técnicas ingenieriles, para el diagnóstico de la situación actual de la empresa, como por ejemplo, las cartas de controles, los histogramas, que deben contribuir a derivar el plan de soluciones para el mejoramiento continuo (Salas, 2018).
- **Hacer:** Es la ejecución del plan, es decir, poner en marcha las soluciones descritas en el papel, posterior a la identificación de los problemas, para lo cual también se pueden utilizar diferentes técnicas de ingeniería, ya sea Kanban, teoría de restricciones, TOC, Seis Sigma, así como cualquier otra herramienta que derive en la solución de los problemas y el mejoramiento continuo de los procesos (Salas, 2018).
- **Verificar:** Una vez que se ha ejecutado la solución, se procede a efectuar la comparación entre los objetivos planeados y los resultados que se obtuvieron realmente, es decir, las diferencias existentes en el plan y lo ejecutado, constituyen las problemáticas que se deben mejorar y que se pueden evidenciar mediante la verificación de los procesos (Salas, 2018).

- **Actuar:** Posteriormente, se establecen las acciones a seguir para aproximar los resultados de la puesta en marcha a los planes elaborados previamente, fase que se denomina también, con el nombre de mejora continua, porque constituye la principal etapa del proceso en mención, porque después de establecer la acción correctiva o preventiva a seguir, nuevamente se activa el ciclo de Deming, es decir, planear, ejecutar, verificar y actuar (Salas, 2018).

Como se puede apreciar en la explicación de las cuatro fases del ciclo de Deming o de la herramienta japonesa Kaizen, se puede observar que cualquier ciclo o inicia precisamente con la planeación, como lo establece el mismo método, sino más bien con la identificación del problema y su diagnóstico, el cual constituye la base principal para proceder a la mejora continua, la cual en primer lugar, debe ser planificada, para que después de su puesta en marcha, se evalúe el cumplimiento de sus objetivos y si no se pudo conseguir estos propósitos, entonces, proceder a la toma de acciones correctivas y preventivas, que son necesarias para que, el ciclo continúe vigente de manera permanente, como es el centro de la teoría de Deming.



Figura 1. Ciclo de Deming. Tomado de “Norma ISO 9001:2018”, por ISO, 2020. Recuperado de <https://www.sistemasgestion.net/norma-iso-9001-calidad/>.

Bajo esta apreciación, es necesario destacar la importancia del ciclo de Deming en la estandarización de los procesos a nivel mundial, propuesta por la Organización

Internacional de la Estandarización, cuya finalidad consiste en el fortalecimiento permanente de la calidad en las organizaciones productivas, comerciales y de servicios, tanto así que la norma ISO 9001, tiene como metodología principal en su accionar y puesta en marcha, el ciclo de Deming que representa el perfeccionamiento permanente del negocio, con base en la aplicación del método PHVA (Gutiérrez et al., 2019).

También es digno de destacar que, la herramienta Kaizen, no solo ha sido utilizada por empresas fabriles, como al inicio lo plantearon los japoneses, sino que ha ido más allá y en la actualidad puede ser utilizada por cualquier tipo de empresa, así por ejemplo, las unidades de salud también han aplicado el ciclo de Deming, como un mecanismo para la reducción de tiempo y costos, así como para el incremento de la productividad de los procesos y de la competitividad de todo el sistema de salud, que debe cumplir una misión social, además de obtener muy buenos réditos económicos, en el caso de los hospitales y clínicas privadas (Urrelo et al., 2017).

Pero lo más importante que, se debe resaltar al aplicar la herramienta Kaizen, está centrada en la maximización de la satisfacción de la ciudadanía y en la satisfacción laboral de los empleados, porque por una parte, al mejorar continuamente la calidad de los procesos, estos no solo reducen costos, sino también agilizan el servicio para bienestar de los usuarios, pero por otra parte, generan mayor confortabilidad en los puestos de trabajo, para beneficio de los trabajadores, en este caso, del área de la salud (Huamán, 2019).

De esta manera, solo resta por manifestar que la herramienta Kaizen facilita la potenciación de la productividad de los procesos, motivo por el cual, ha sido tomado como una referencia de gran importancia en la presente investigación, que se sustenta

en el cumplimiento cabal del objetivo general del presente trabajo investigativo, el cual expresa, determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Brechas teóricas de la calidad en el servicio: Modelo SERVQUAL

Los cambios vertiginosos de la tecnología y de la ciencia, entre 1950 a 1980, sumados a la creciente globalización de los mercados, generaron cambios continuos en los sistemas de la calidad, que pasaron del control de la calidad, a la calidad total, a la fase de aseguramiento, previo a desembocar en los sistema de gestión de la calidad, que se mantienen hasta la fecha actual, donde las normas ISO 9001 han sido revisadas en seis ocasiones, desde la primera normativa introducida por la Organización Internacional de la Estandarización, en 1987 (Gutiérrez et al., 2019).

Precisamente, a mediados de la década de los ochenta, nació en primer lugar la teoría sobre las brechas en la calidad del servicio, cuyos precursores fueron los administradores científicos Zeithaml, Parasuraman y Berry. Acerca de este precepto teórico este consiste en un esquema de puntos críticos, que deben ser detectados oportunamente para identificar las desviaciones de los procesos, que suelen ocasionar insatisfacción de los usuarios y problemas para las empresas (Almeida, 2018).

Las cinco brechas sobre las que se basa el criterio teórico de Zeithaml, Parasuraman y Berry, ponen de manifiesto la importancia de conocer los deseos de los usuarios, bajo estándares adecuados y documentados acertadamente, así como la entrega del producto o servicio en el tiempo oportuno, cumpliendo satisfactoriamente cualquier tipo de promesa que se haya efectuado a la ciudadanía contando, además, con recursos apropiados en el cumplimiento de lo mencionado (Coronel y Basantes, 2019).

En conocimiento de las brechas mencionadas, los directivos principales de las unidades de negocio, deben realizar un ejercicio que facilite contrastar el valor del servicio que ofrece la empresa a sus usuarios, con la percepción de beneficio que percibieron los clientes, al utilizar o consumir el servicio el bien respectivo, para determinar el grado de satisfacción de los individuos y contar con el fundamento cierto para garantizar la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los clientes (Almeida, 2018).

Esto quiere decir, que según lo mencionado en los párrafos anteriores, las brechas entre lo planeado y lo esperado, generan en los usuarios, percepciones de insatisfacción generalizada que reducen la competitividad de una unidad de negocio, interviniendo en tal sentido, una herramienta para medir las diferencias entre las expectativas y la satisfacción de los clientes, de este modo surge en el contexto de la gestión de la calidad, uno de los modelos más utilizados para la medición de la calidad del servicio, en referencia al modelo SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL es una herramienta que fue creada en el año 1988, tiene como propósito fundamental la medición del nivel de calidad del servicio, con el cual a su vez, se puede detectar el grado de satisfacción percibido por el cliente, más aún porque, sus autores plantearon como parte de este modelo, dos encuestas, la primera dirigido a conocer la expectativa de los usuarios, mientras que el segundo instrumento está asociado a la percepción del cliente, de modo que, al comparar la expectativa versus la percepción de satisfacción, se puede conocer la brecha entre el grado en que el producto colmó las expectativas de los usuarios (Matsumoto, 2017).

Cabe destacar que el modelo SERVQUAL está conformado por una encuesta que se divide en dos: una para el conocimiento de las expectativas de los usuarios y otra para detectar la percepción de la satisfacción de los clientes. El instrumento en

mención consta de 21 interrogantes, dividida en cinco dimensiones, cuya escala multidimensional se califica de 1 al 7, donde el uno es la calificación de menor valor de satisfacción y el 7 es la máxima calificación que indica excelencia (Pefaur y Moreno, 2017).

Al respecto, es necesario manifestar las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, entre las que se citan las siguientes:

- **Bienes Tangibles:** Agrupa todos los recursos físicos que tiene la empresa y que pueden impactar en el grado de satisfacción de los clientes, entre los cuales se mencionan por ejemplo, la infraestructura de una corporación, el mantenimiento de disponible suficiente de recursos materiales, la cantidad suficiente y bien preparada del talento humano, con vestimenta apropiada, así como la conservación de equipos y maquinarias (recursos tecnológicos) en buen estado, listos para ser utilizados cuando sean necesarios (Wigodski, 2017).
- **Seguridad:** Está asociada a la seguridad que perciba el cliente por el servicio que le ofrece la empresa o, en este caso, la unidad de salud correspondiente, en donde se agrupa también en alguna medida, la calidez del servicio al cliente, como uno de los requisitos principales que debe emanar de las instituciones que ofertan productos y servicios (Wigodski, 2017).
- **Confianza:** Se caracteriza principalmente porque los directores de las empresas, se comprometen a cumplir con la promesa efectuada a los clientes, la cual inclusive, se puede encontrar implícita en la publicidad y promoción de los productos o en su misión y objetivos (Wigodski, 2017).
- **Responsabilidad:** Además del cumplimiento de las promesas realizadas a los clientes, la responsabilidad hace referencia al servicio oportuno, en el tiempo

en que es esperado por los clientes, bajo un clima de responsabilidad máximo, como lo explicita este valor ético y moral asociado directamente al modelo SERVQUAL y a la satisfacción del cliente (Wigodski, 2017).

- **Empatía:** referido al grado de calidez de los servicios ofertados por los empresarios, en este caso, se requiere conocer la percepción de los usuarios, sobre el grado de empatía que observó en el personal que lo atendió, dirigido a las unidades de salud de primer nivel de atención, en el caso de la presente investigación (Wigodski, 2017).

Como se puede apreciar, en la descripción de las dimensiones del modelo SERVQUAL, se observa que los clientes esperan gran confianza y seguridad en la institución a la que confían poner en sus manos su salud, que para el caso del trabajo investigativo presente, se trata del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, una unidad de primer nivel de atención, perteneciente al Ministerio de Salud Pública.

Basado en las dimensiones del modelo SERVQUAL, es posible conocer la percepción de satisfacción de los clientes, al comparar el resultado de cada dimensión detallada, con el resultado obtenido al evaluar las expectativas de estos usuarios, como se manifestó al explicar el mecanismo para la evaluación de la calidad del servicio, bajo la aplicación de esta herramienta de gestión (Almeida, 2018).



Figura 2. Modelo SERVQUAL. Tomado de “Gestión Administrativa Hospitalaria desde la Óptica del Desarrollo de Cultura de Calidad”, por Gutiérrez et al. 2019, Compás.

Se estima, además que, una calificación superior al 70%, es decir, un puntaje mínimo de 5 sobre 7 en la calificación de cada dimensión del instrumento que forma parte del modelo SERVQUAL, evidencia una percepción aceptable de satisfacción de los clientes, que a su vez define una aceptabilidad en la calidad del servicio que ofrece la unidad empresarial en cuestión, de acuerdo al procedimiento sugerido por los autores de este instrumento de gestión (Coronel y Basantes, 2019).

En consecuencia, el modelo SERVQUAL es uno de los instrumentos de mayor importancia para medir la calidad del servicio y la percepción de satisfacción del cliente, el cual ya ha sido utilizado en muchas ocasiones por las unidades de salud de todos los niveles de atención, razón por la cual, se la toma como el instrumento seleccionado para la investigación de campo a los usuarios del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, con el fin de cumplir con el objetivo de determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes atendidos en esta unidad sanitaria.

Modelo de Promoción de la Salud

Es relevante describir un modelo teórico relacionado a la salud, por lo que se ha seleccionado la teoría de la promoción de la salud, debido a que, aporta a la presente

investigación. El nacimiento de Pender se dio en el Estado de Michigan en el año 1941, siendo hija única de padres defensores, durante su niñez ayudó en los cuidados directos de un familiar, por lo que, se interesó en colaborar y contribuir a las necesidades de las personas (Mondragón, 2019).

Cabe destacar que, la teoría de Pender se orienta a la conducta del ser humano, con el fin de mejorar el bienestar y potencial humano, por lo que, se vio en la necesidad de crear un modelo que promueva la salud, dando respuestas significativas e identificando factores preceptuales y cognitivos que pueden ser modificados, ya que estos, se vinculan con las características personales e interpersonales (Mondragón, 2019). Básicamente la teoría se basa en el cambio de la conducta de la persona, es decir que, él propio sujeto puede tomar la responsabilidad de auto-cuidarse, cambiando actitudes, conductas y motivaciones (Chávez, 2018).

El modelo teórico contribuye en el tema de investigación, porque mediante las responsabilidades de los profesionales de la salud, se puede lograr avances significativos en el cuidado de los pacientes, ya que, se modifican las características de las personas en lograr un bienestar, así como también, implementar cambios de conductas en los profesionales con el fin de mantener una interrelación con el paciente, luego esto permitirá la aplicación de programas con intervenciones a beneficio de promocionar la salud, logrando los objetivos de la atención primaria.

La teoría de Pender, se encuentra sujeta a principios o conceptos que contribuyen a la promoción de salud, misma que, hace énfasis en los factores cognitivo-perceptuales, donde la conducta puede ser modificada de forma directa o indirecta, factores personales se sujetan a la conducta, factores biológicos son propios de la persona, factores psicológicos influyen en el estado de salud, motivación y autoestima, los factores socioculturales se involucra aspectos como etnia, cultural y

social, influencia personales se basa en los conocimientos acerca de la creencia, conducta y actitud y por último las influencias situacionales son aquellas percepciones y cogniciones que influyen dentro de la conducta (Janaína et al., 2017).

De la misma manera, el modelo teórico se sujeta a los metaparadigmas como:

- **Persona.** – individuo clave para la modificación de los patrones cognitivo-perceptual y variables.
- **Atención.** – aspecto importante para el manejo de los programas sanitarios, que son el centro de la presente investigación, debido a que, se motiva a mantener y promocionar una buena salud.
- **Salud.** – elemento primordial para los profesionales, debido a que, pretende promocionar la responsabilidad por el cuidado y estado de salud física, emocional, psíquica y social, de acuerdo a lo expresado por la OMS, en donde algunos expertos en materia sanitaria, han incluido la parte espiritual.
- **Entorno.** – factor importante, ya que asocia los factores cognitivo-preceptuales, mismos que, pueden ser cambiado con el fin de promocionar el bienestar (Condori y Espinoza, 2018).

De hecho, la teoría de Nola Pender es modificar la conducta de los individuos, con la finalidad de motivar a las personas en mantener o aplicar medidas que contribuyan a una vida saludable. Por lo que, el personal de salud, se encuentra en la responsabilidad de emplear programas con intervenciones o acciones que se orienten al cambio de la persona, haciendo énfasis en que, son los mismos sujetos que pueden lograr un potencial humano en relación a su salud.

Marco conceptual

La presente investigación continúa con el marco conceptual, en este caso, se establece la relación entre los estamentos de la calidad, previamente estipulados y la

calidad del servicio, desde la óptica de los manifiestos de los autores, por tal motivo, es necesario en primer lugar, estipular la concepción de la calidad, luego, definir de manera convincente la calidad del servicio, además de establecer el concepto de la calidad, como parte de la primera variable, mientras tanto, en lo que respecta a la segunda variable, la satisfacción del usuario, se indican además de su concepción, también los factores que influyen en la misma, así como su evaluación, al culminar el marco conceptual.

Calidad

La calidad es un concepto de gran importancia para el sector empresarial, razón por la cual, se ha tomado en consideración las principales concepciones de este término, por ello, se ha revisado la conceptualización de Evans y Lindsay (2015), en donde estima que la calidad se trata de las herramientas que pueden surtir efectos para colmar las expectativas de los pacientes, de modo que, los oferentes de servicios, como el, de salud, deben agregar valor a los mismos.

Con relación al párrafo anterior, este se manifiesta en que, la calidad depende de las características que posee el bien o servicio, de manera que, puede contribuir en la satisfacción de la persona, debido a que se cumple con las necesidades o expectativas por la que, adquirió el producto o servicio. Por otro lado, mediante la calidad se puede obtener la satisfacción de las expectativas de las personas, debido a que, el bien o producto cumple con las características o cualidades por la que fue creado (Cobeña, 2017).

Si bien es cierto, si un producto o servicio es expuesto dentro del mercado, este debe cumplir con las normativas establecidas por los organismos encargados, debido a que, se debe considerar todos los aspectos por la que fue fabricado, de lo contrario este será retirado de la competitividad. Con relación, al área de salud, este se enfoca

a los servicios que brinda el establecimiento hospitalario, ya que, los usuarios asisten a este centro con el fin de minimizar o encontrar una solución a sus molestias o entre otras afecciones que limitan su óptimo estado de salud.

Calidad del servicio

Con relación a la calidad, Tejedor (2017), la define como “el elemento de condiciones que hacen parte de una calidad de productos o servicios para el consumidor, los que se han creado con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, lo cual crea una percepción o idea en la mente de los clientes” (p. 62). De acuerdo a esta aseveración, se puede reconocer la calidad como el grado de confiabilidad y aceptación que un producto o servicio puede presentar para ajustarse a las necesidades de la población y lo cual puede generar su bienestar y satisfacción.

Es necesario identificar el servicio, para esto se ha considerado el criterio de Berry, Bennett, y Brown (2016), quienes expresan que se refiere al “conjunto de actividades intangibles orientadas a generar la satisfacción de una necesidad identificada, para lo cual se precisa de los esfuerzos humanos y materiales de quienes lo proporcionan directamente a los usuarios” (p. 14). De manera que, el servicio se considera un bien intangible que no puede ser almacenado, pero que es otorgado a quienes lo requieren en búsqueda de su bienestar.

Considerando las conceptualizaciones anteriores, se puede definir la calidad del servicio, como una “herramienta empleada por las organizaciones en general, para el desarrollo de planes, así como la ejecución y control de los mismos, los cuales tienen por objetivo principal satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores, a fin de mejorar sus percepciones sobre dicho servicio” (Render, 2017). Por lo descrito, se puede reconocer que la calidad del servicio se encuentra orientada a la satisfacción

de las expectativas de los usuarios, de manera que, en el caso de los pacientes del centro de salud, los esfuerzos que se realicen por el personal de salud y el sistema de salud pública deben estar orientados a su bienestar y mejorar su calidad de vida.

Percepción de la calidad

En cuanto a la percepción de la calidad este se orienta a la valoración que otorga el usuario, en relación al grado de satisfacción que percibió de las expectativas del servicio, por lo que, dentro de este término se asocia a la calidad y a la satisfacción del propio servicio obtenido (Rios y Barreto, 2017). Si bien es cierto, la percepción comprende de un estímulo que ingresa hacia el cerebro y da una respuesta, este es un proceso que transforma una información hacia la realidad externa, por ello, las personas que reciben un producto o servicio interpretan la satisfacción que recibe al suplir las expectativas o necesidades de la persona.

En relación a los servicios de salud, este se ve reflejado en los principios de la calidad, donde se involucra la equidad, calidez y eficiencia de las acciones sanitarias, todo este conjunto es el resultado de la satisfacción que percibe el usuario, demostrando finalmente, la expectativa por el mejoramiento o mantenimiento de la atención de estos servicios (Pérez et al., 2019). Por lo que, los individuos que asisten a los establecimientos deben recibir la mejor calidad, involucrando los principios éticos de los profesionales de salud como en la ejecución de las actividades estratégicas.

Satisfacción del usuario

Continuando con la descripción de las variables del estudio, se hace referencia a la satisfacción del usuario, para lo cual se ha considerado la definición expuesta por Rosas (2019) quien la definen como “un valor subjetivo que expresa la atención recibida, la misma que es importante en diferentes aspectos de aplicación de acuerdo

al objetivo que se desee alcanzar, como la valoración de la calidad de atención y la identificación de oportunidad de mejora” (p. 16).

De acuerdo a lo expresado, la satisfacción del usuarios se puede reconocer de forma clara como un indicador de la calidad de atención que se brinda de parte de los servicios de salud a la población en general, por lo tanto, es necesario que se reconozca el nivel de satisfacción que han experimentado los pacientes, ya que con estos hallazgos las instituciones de salud podrán desarrollar planes de mejora que disminuyan las falencias existentes y fortalezcan los procesos de atención para bienestar de la ciudadanía.

Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Debido a que, el tema trata del análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes, es relevante recalcar los factores que influyen en la satisfacción del usuario, por lo que a continuación se detalla los siguientes aspectos:

- **Complejidad.** – se basa en la resolución del instituto sanitario (Pérez et al., 2019).
- **Cortesía.** – influye en la empatía y el trato que el personal ofrece a los pacientes y/o usuarios (Pérez et al., 2019).
- **Accesibilidad.** – trata del acceso del paciente al establecimiento de salud y la rapidez de recibir los servicios (Pérez et al., 2019).
- **Exactitud o capacidad de respuesta.** – responde a la calidad o deficiencia de los servicios otorgados por los profesionales de la salud (Pérez et al., 2019).

Varios de estos factores inciden a que los usuarios experimenten expectativas negativas al presentarse incomodidades en los servicios de salud, por otro lado, los profesionales de la salud al ofrecer servicios deben implementar en primer lugar los

principios éticos y normativos que rigen en los cuerpos normativos, con el fin de ofrecer una atención de calidad y calidez.

Evaluación de la satisfacción del usuario

Con relación a la evaluación de la satisfacción de usuario permite que el desempeño de los profesionales sea valorado, con el fin de continuar con un mejoramiento de las actividades o capacidades, por otro lado, la salud dentro de los sistemas sanitarios se encuentra enfocados a lograr los objetivos establecidos en los principios constitucionales, de modo que, es importante suplir las necesidades de los pacientes, logrando la satisfacción (Crespo y Huaranga, 2021).

Para la evaluación de la satisfacción del usuario, se implementan varias herramientas que antes fueron aplicadas con el fin de medir el grado de satisfacción, por lo que, uno de ellas, trata de las encuestas, misma que se compone de preguntas relacionadas a la satisfacción, además permite identificar los puntos conflictivos de los hallazgos.

Modelo de evaluación de satisfacción del usuario

Para cumplir con el objetivo del estudio, es preciso aplicar un modelo de evaluación de la calidad del servicio, por lo que se ha considerado el denominado modelo SERVQUAL, el cual fue publicado en 1985 por Parasuraman, Zeitham y Berry (Salvador, 2017). Este modelo se define como “una técnica de investigación que se aplica para realizar la medición de la calidad del servicio, con la finalidad de identificar las expectativas de los clientes, con lo cual se puede analizar aspectos de tipo cuali-cuantitativos de los usuarios” (Mora, 2016).

El modelo en mención emplea un cuestionario, a través del cual se puede obtener información desde la perspectiva de los usuarios del servicio de salud, por lo tanto, con base en estos hallazgos sobre la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y

elementos tangibles, será posible establecer un plan de mejoras de la calidad de servicio, para fortalecer la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud en el sector del Fortín.

Capítulo II

Marco referencial

En este apartado se hace referencia a los principales referentes que permiten fundamentar la investigación, para lo cual se ha revisado en el Internet, espacios digitales donde reposan revistas científicas e investigaciones debidamente abaladas, tanto en el ámbito nacional e internacional. Para el efecto, se ha contemplado en primer lugar, describir los estudios internacionales, para luego continuar con las investigaciones nacionales. Más adelante se expone el marco legal y el marco contextual, en este último apartado de este capítulo, se detallan las características más importantes del centro de salud donde se llevará a cabo el trabajo investigativo.

Contexto Internacional

En Barcelona – España se desarrolló un artículo de investigación por Reolid et al. (2019), con el tema de “satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal”, con el objetivo de reconocer el grado de satisfacción de los pacientes percibida con la atención recibida en un centro de salud. Para lo cual, se consideró la metodología descriptiva, de campo asociada al enfoque cuantitativo, aplicándose el Cuestionario EUROPEP, con 23 ítems, validado y estandarizado internacionalmente. Obteniendo como resultados que los pacientes portugueses tenían una opinión más favorable acerca de la atención que recibían, el 81% señala que los médicos hablan sobre los síntomas, el 74% sostiene que le ayudan a manejar sus emocionales, en el 55% de los casos el personal de salud de la salud ha demostrado verdadero interés por su condición de salud, el 74% ha recibido promoción de la salud. Por lo que se concluye que, los pacientes portugueses atendidos han demostrado mayor nivel de satisfacción que los

españoles, de modo que la Unidad de Salud Funcional tiene mayor interés por satisfacer las necesidades de los pacientes (Reolid et al., 2019).

El estudio publicado en México con el tema de “satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México”, donde el objetivo fue describir la metodología y analizar encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de protección social en salud. La metodología aplicada fue descriptiva, cuantitativa y transversal con muestra de 50 usuarios. Los resultados demostraron la relación entre el índice de satisfacción y porcentaje de problemas de calidad reportados, dando un análisis por medio del diagrama de Pareto la correlación entre indicadores y asociación con la satisfacción mediante modelos multivariados. Se concluyó que, la medición de satisfacción y calidad percibida es un proceso complejo pero necesario para cumplir con la normativa y para identificar estrategias de mejora (Saturno et al., 2016)

Otro artículo publicado en Lima - Perú con el tema de “satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna”, tuvo el propósito de determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico. La metodología aplicada fue cuantitativa, correlacional, con el diseño no experimental – transversal, seleccionando a una población de 227 pacientes, se aplicó el cuestionario de Satisfacción del paciente del modelo SERVQUAL y otro de calidad de atención basado en las dimensiones de calidad propia. Los resultados obtenidos reflejan una satisfacción global de 97,5%, donde la seguridad obtuvo un 82,9%, los aspectos intangibles el 80,9%, el entorno obtuvo una calificación de 80,2%. Por lo tanto, se concluyó que el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes del laboratorio clínico se relaciona con la calidad del servicio (Calderón, 2018).

En Perú se presentó la tesis de “la atención médica y su influencia en la satisfacción del Paciente”: una revisión de la literatura científica”, con el objetivo de analizar los estudios teóricos sobre cómo ha influenciado la atención médica en la satisfacción de los pacientes. Mediante la metodología documental y básica, se obtuvo los resultados sobre las variables en estudio, dando que la satisfacción del paciente se presentó en el 77,8% y la atención medica en un 22,2%. Se concluyó que, la atención médica influye en los niveles de satisfacción de los pacientes y como a través del tiempo se han generado diferentes formas de medir y analizar para poder mejorar tanto la atención como los procesos que se llevan a cabo para la satisfacción de los pacientes (Reyes, 2018).

En Perú se publicó la tesis sobre “la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los pacientes en el programa “Vuelve a Sonreír”, con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes en el programa “Vuelve a Sonreír” en la Microred Hualmay, período 2016. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo-explicativo. La muestra fue de 60 pacientes del programa “Vuelve a sonreír”. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: técnica-científica, humana, entorno, expectativas, percepciones. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,853). Se utilizó la Correlación de Pearson. Los resultados señalan que la calidad de atención es inaceptable en las dimensiones técnica-científica, humana y entorno, en un 57%, 42% y 51.3% respectivamente; respecto a la satisfacción de los pacientes, estos mencionan que están medianamente insatisfechos en las dimensiones expectativas y percepciones, en un 39% y 59% respectivamente. La conclusión señala que la calidad de atención y satisfacción del paciente están relacionados,

existiendo una relación directa y significativa, apreciándose un coeficiente de correlación $r = .687$ (Guardia, 2017)

Otro estudio de la misma región, tuvo el tema de “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto”, tuvo el objetivo de determinar la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia. El método fue cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, con muestra de 62 parturientas, se empleó la escala de Calidad de Atención modificado, que evaluó tres dimensiones: técnica, humana y del entorno; y la encuesta de satisfacción del usuario externo – MINSA. Los resultados indicaron que el rango de edad más común entre las usuarios encuestados fue de 20 a 24 años con un 30.65%, mientras que en nivel de estudios, es la educación secundaria con un 56.45%, en lo que respecta el tipo de seguro que se atendió con más frecuencia es el seguro integral de salud (SIS) con un 95.16% y el tipo de usuario nuevo fue el más frecuente con el 72.58%. La dimensión de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94 %, en los servicios de Hospitalización. El nivel de satisfacción del usuario predominante es la fiabilidad con 30.65%, y la dimensión de la calidad de atención que tiene mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo es la del entorno, que además es la única dimensión donde se identifica una relación importante. Se concluye que la calidad de atención, influye en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto (Arteaga, 2018).

Contexto Nacional

A nivel nacional, se presentó la tesis de Díaz y Jaya, cuyo tema fue “evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de

Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”, con el objetivo de identificar el nivel de calidad en base a la satisfacción del usuario. La metodología aplicada es de tipo exploratoria y descriptiva con el enfoque cuantitativo, aplicándose el cuestionario SERVQUAL adaptado a una muestra de pacientes de 298. Los resultados obtenidos reflejaron que el 58,1% de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio, mientras que, el 41,85% indicaron su insatisfacción. Se concluyó que, se precisa la elaboración e implementación de una guía técnica de evaluación de la calidad de los servicios de salud para el fortalecimiento de la satisfacción de los pacientes (Díaz y Jaya, 2017).

Otro estudio presentado como “calidad de atención y su influencia en el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas de cirugía de la Universidad San Gregorio de Portoviejo”, con el objetivo de determinar la calidad de atención y su influencia en el grado de satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas de cirugía, se aplicó la metodología cuantitativa y descriptiva con una muestra de 318 pacientes. Los resultados reflejaron los servicios brindados por las clínicas odontológicas la falta de calidad (98%); y los pacientes se sintieron incómodos con la atención (88%), ambiente (52%) y servicios recibidos regulares (55%). Se concluyó que debe contar con un sistema de monitoreo de la satisfacción de los usuarios y estudiantes, por lo que se recomienda un buzón de sugerencias mediante el mismo tener registro de felicitaciones, sugerencias y quejas el cual deberá estar colocado en un lugar visible para el paciente (Ponce et al., 2017).

A nivel local se publicó la maestría sobre Gerencia en Servicio de la Salud, con el tema “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario con base en las expectativas del servicio al cliente. La

metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo, con una muestra de 379 pacientes, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados demostraron diferencias entre las expectativas con las percepciones de -0.27, donde las dimensiones fiabilidad y sensibilidad ocasionaron la mayor diferencia, debido al incumplimiento de la clínica y los empleados para cumplir con la información proporcionada a los usuarios, el desinterés del personal para solucionar los problemas, las limitaciones en la comunicación sobre los servicios y de predisposición para ayudar al paciente. Por lo que se concluyó, que es importante aplicar un plan de acción para mejorar la calidad del servicio que logre la satisfacción del servicio de salud en general (Ligña, 2020).

La tesis publicada con el tema de “influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras”, con el objetivo de determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, mediante los métodos cuantitativos, descriptivos y pruebas estadísticas t. Los resultados reflejaron que la atención fue calificada con el 27% bueno, información disponible con el 28% bueno, confidencialidad (34%) muy bueno, trato amable (44%) bueno, cumplimiento de expectativa (61%) cumplido, tiempo de espera (70%) más de 20 minutos, instalaciones (42%) muy bueno. Se concluyó que, las variables se relacionan entre sí por lo que, reflejó un resultado positivo, sin embargo, se presentó una leve insatisfacción de los usuarios por el tiempo de espera y de las actitudes del personal de salud (Vera, 2019).

Marco legal

Constitución de la República

La Constitución de la República ampara a la ciudadanía, para que tenga acceso gratuito y oportuno a cualquiera de las unidades que forman parte del sistema sanitario, a nivel nacional y local, estableciendo los principios que la sustenta y que son garantizados por el Estado. Por esta razón, la principal normativa constitucional que fundamenta el presente trabajo investigativo, guarda conexión con el artículo 32 de la Carta Magna, cuyo enunciado se expone en la siguiente cita:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Al interpretar el artículo 32 de la Constitución de la República, es digno resaltar, que el sistema de salud se asienta en los principios de calidad y calidez, quedando claramente establecida la relación de esta normativa estipulada en la ley suprema del país, la cual fundamenta concretamente el tema seleccionado y sus objetivos,

asociados directamente a expresar la relación existente entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción del paciente.

Ley Orgánica de Salud

Referente a la segunda normativa nacional en importancia, en el caso de la Ley Orgánica de Salud, se pone de manifiesto similar concepción que la mencionada en el artículo 32 de la constitución de la república, debido a que, el primer artículo de la Ley Orgánica de Salud establece que el sistema sanitario debe regirse bajo los principios de la calidad y calidez, tal como se lo detalla a continuación:

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético (Congreso Nacional, 2006).

Con respecto a la interpretación del primer artículo de la Ley Orgánica de Salud, se pone de manifiesta la importancia de garantizar los principios de calidad y calidez en los servicios de salud, donde los principales elementos, son los usuarios y los profesionales sanitarios que mantiene contacto con la ciudadanía en general. De este modo, se evidencia con suma claridad que este primer artículo de la Ley Orgánica de Salud se encuentra referido directamente al tema del estudio, el cual involucra las variables de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Marco Contextual

Es esencial describir el establecimiento sanitario en donde se delimita el estudio de investigación, por lo que, el Centro de Salud El Fortín, forma parte del distrito

09D08 Pascuales de la ciudad de Guayaquil, es un establecimiento de primer nivel de atención de salud, misma que, pertenece al Ministerio de Salud Pública, sus actividades son desarrolladas dentro de un horario de atención de ocho horas de lunes a viernes.

Ubicación Geográfica

El centro de salud de Fortín se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil provincia Guayas, en la parroquia Tarqui en la cooperativa el Fortín Bloque # 2, Manzana # 1600, Solar # 10, fue creado hace 24 años.

Tiene una geografía irregular, llena de lomas y llanos que se alternan, en verano hay mucho viento y en invierno las fuertes lluvias generan canales de drenaje natural en el suelo provocando afluentes entre las viviendas e inundaciones en los diferentes sectores.

Corresponde al distrito 09D08 ubicado al norte de Guayaquil, y se encuentra limitado por el lado: Norte: Paraíso de la Flor, Flor de Bastión y Tiwinza de la Flor

Sur: La Av. Casuarina, en el este está la Coop. San Nicolás

Oeste: Av. Perimetral.

Este: Canal de CEDEGE

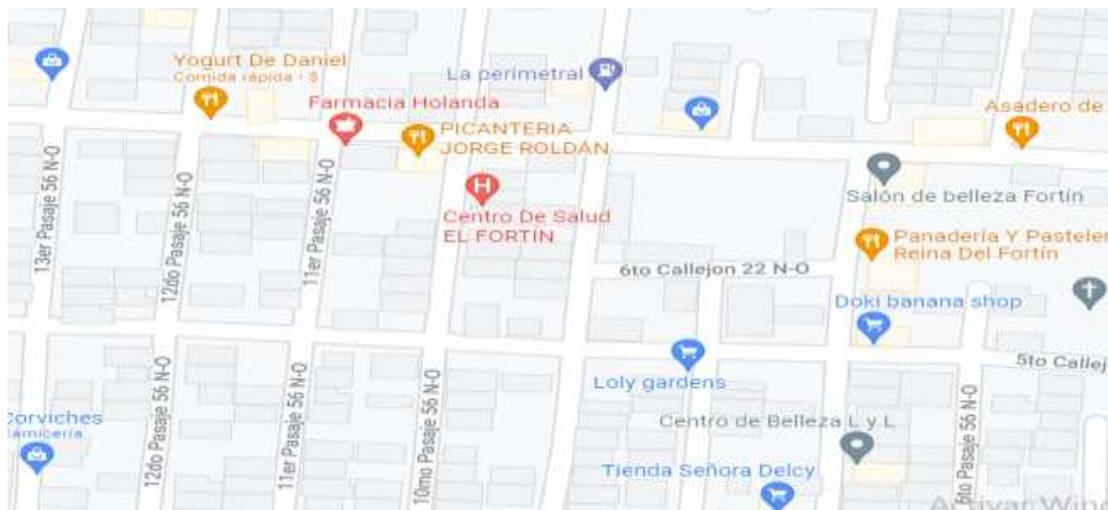


Figura 3. Ubicación del Centro de Salud El Fortín. Tomado de “Google Map”, por Google map, 2021. Recuperado de <https://www.google.com/maps/@-2.1138859,-79.9521731,18z?hl=es-ES>



Figura 4. Centro De Salud EL FORTÍN. Tomado de “Google Map”, por Google map, 2021. Recuperado de <https://www.google.com/maps/@-2.1138859,-79.9521731,18z?hl=es-ES>.

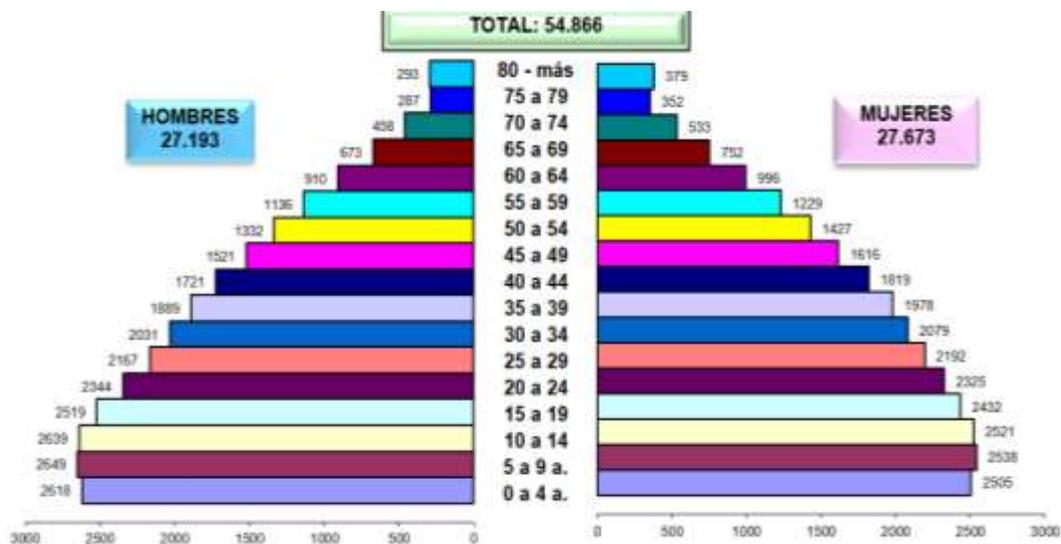


Figura 5. PRAS Centro de Salud El Fortín. Tomado de “Recomendaciones para el primer nivel de atención de salud frente a la emergencia por Covid-19”, por J. M. Avilés Quinto y Equipo De Salud, 2020 *Revista Eugenio Espejo*, 15(1), p.73–88.

Por causa de la migración que existió en épocas pasadas por la mala situación económica campesina ya que el producir en el campo no era rentable y la necesidad de encontrar un trabajo en la ciudad, obligaron a esta gente a salir a buscar otros recursos.

En lo correspondiente al grupo etario, se muestra que, el mayor índice está entre las edades de 20 a 64 años, seguida de niños de 1 a 4 años, los niños en edades de entre 5 a 9, adolescente de 15 a 19 años y niños menores de 1 año; y en el caso del sexo las mujeres predominan en un 24% más que los hombres en todas las atenciones.

Tabla 1

PRAS Centro de Salud El Fortín

Sexo	Población
Hombre	27193
Mujer	27673

Nota: Tomado de “Recomendaciones para el primer nivel de atención de salud frente a la emergencia por Covid-19”, por J. M. Avilés Quinto y Equipo De Salud, 2020 *Revista Eugenio Espejo*, 15(1), p.73–88.

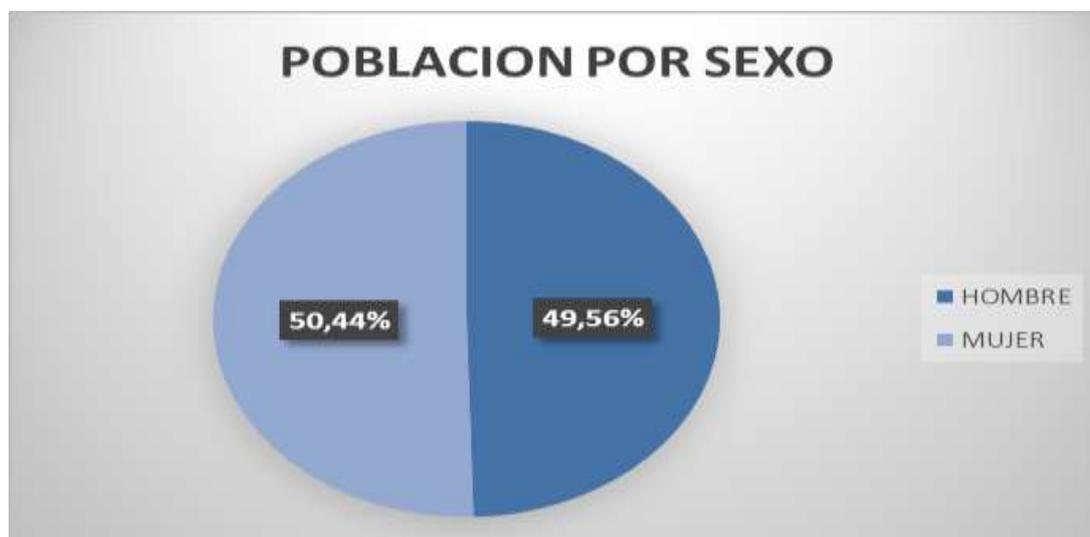


Figura 6. Pras Centro De Salud El Fortín. Tomado de “Recomendaciones para el primer nivel de atención de salud frente a la emergencia por Covid-19”, por J. M. Avilés Quinto y Equipo De Salud, 2020 *Revista Eugenio Espejo*, 15(1), p.73–88.

El establecimiento sanitario se encuentra ubicado en el décimo pasaje número 56, en la Cooperativa El Fortín de la ciudad de Guayaquil. En cuanto a la misión es, promover condiciones de vida saludables y prestar servicios de salud a la población de acuerdo a la capacidad resolutive establecida en el lineamiento, articulado con los otros niveles de atención de la red pública y complementaria que conforman el

sistema nacional de salud, y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología, y cuya visión es, ser referentes de salud de nuestra población aportando calidad, confianza y seguridad en los servicios de salud que reciben todos los ciudadanos atendidos en la Unidad Operativa, alcanzando la excelencia en todos los ámbitos de nuestra cartera de servicios contribuyendo así al progreso del sistema sanitario.

Además, el Centro de Salud mantiene Objetivo General como: Identificar los problemas de salud más frecuentes que afectan a la comunidad del CS El Fortín, estableciendo un análisis situacional de la Unidad Operativa de dicho sector, planteando estrategias de salud que nos permitan brindar una atención de calidad y calidez, con la participación protagónica del CCLS, objetivos estratégicos como:

- **Objetivo 1:** Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad de los servicios.
- **Objetivo 2:** Trabajar bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de forma integrada y en red con el resto de las Unidades Operativas de Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- **Objetivo 3:** Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generacional, socio económica, lugar de origen y discapacidades.
- **Objetivo 4:** Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

Es inevitable ver el trabajo en equipo que viene realizando el centro de salud de Fortín, todo el equipo de salud, promotores, además de los Técnicos de Atención

Primaria que, a pesar de eso y por la gran demanda de pacientes se realiza un trabajo con calidad y calidez en beneficio de la comunidad y para la comunidad, ya que este personal trabaja en beneficio de ellos.

Por su parte, el Centro de Salud El Fortín ofrece la siguiente cartera de servicios:

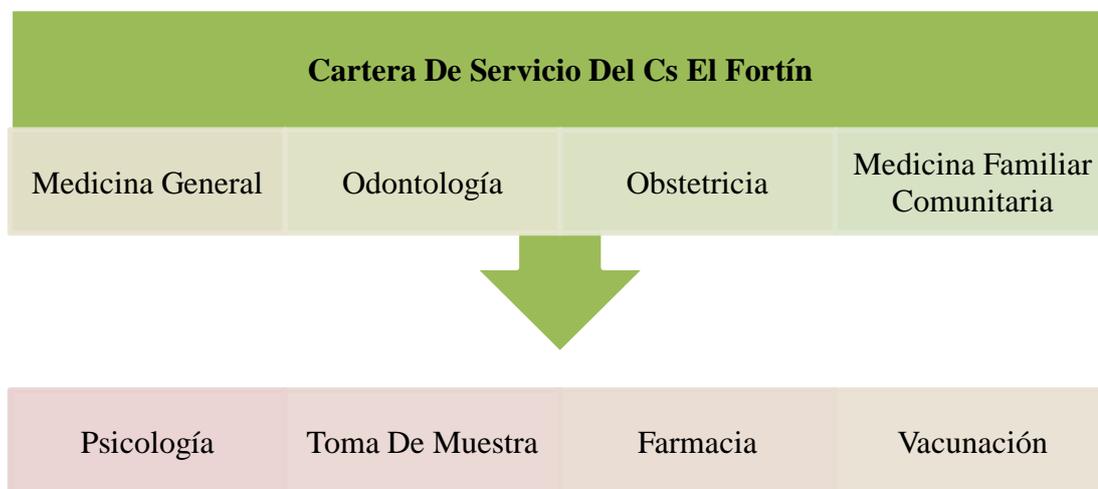


Figura 7. Cartera de servicios del Centro de Salud El Fortín. Tomado de “Recomendaciones para el primer nivel de atención de salud frente a la emergencia por Covid-19”, por J. M. Avilés Quinto y Equipo De Salud, 2020 *Revista Eugenio Espejo*, 15(1), p.73–88.

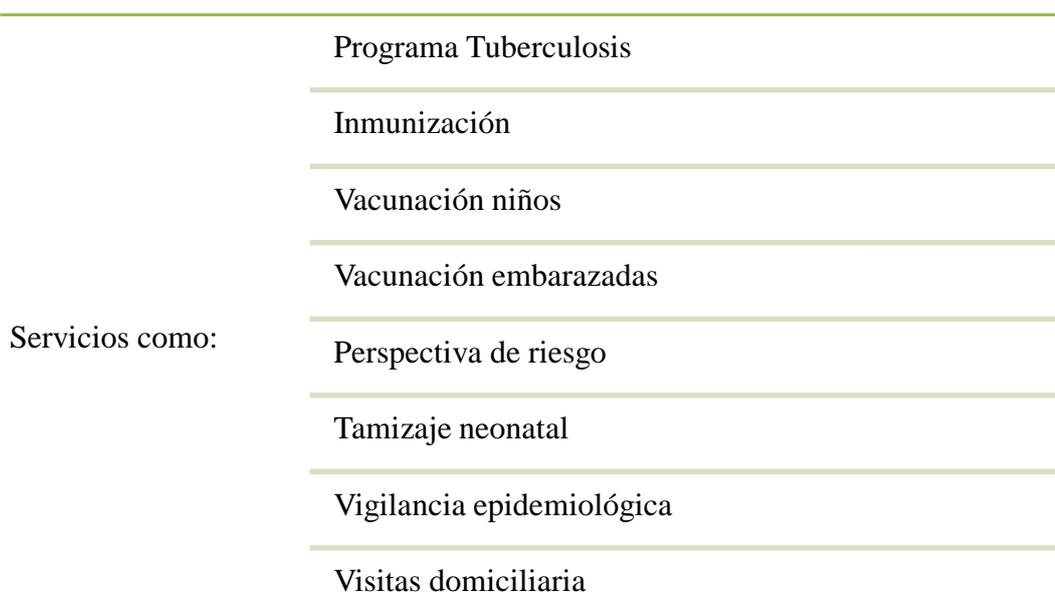


Figura 8. Cartera de servicios del Centro de Salud El Fortín. Tomado de “Perspectiva de la enfermería comunitaria para cumplir con los objetivos de la atención primaria de salud”, por Cabezas y Janeta, 2021, *Universidad de Guayaquil*.



Figura 9. Organigrama del Centro de Salud El Fortín. Tomado de “Perspectiva de la enfermería comunitaria para cumplir con los objetivos de la atención primaria de salud”, por Cabezas y Janeta, 2021, *Universidad de Guayaquil*.

El organigrama del Centro de Salud El Fortín, se encuentra constituido por una gerencia hospitalaria, misma que, gestiona las actividades del sistema en relación a la salud, además existen departamentos de asesoría en planificación, seguimiento y evaluación de la gestión, como de comunicación y calidad de los servicios, por su parte, consta del área administrativa y de direcciones asistenciales (Cabezas y Janeta, 2021).

Capítulo III

Metodología de la Investigación

En este apartado se hace referencia a los principales aspectos metodológicos considerados dentro del estudio que tiene por finalidad determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, donde el enfoque es cuantitativo, el alcance descriptivo, el tipo de investigación considerado de campo y el diseño transversal, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL, también se describen aspectos de las fuentes y procesamiento de datos, así como la operacionalización de las variables.

Enfoque

En este caso se ha abordado el enfoque cuantitativo descrito por los autores Gitman y Joehnk (2016) como el proceso que “permite la recolección de información medible y cuantificable para la comprobación de una hipótesis planteada, permitiendo establecer patrones de la realidad de un comportamiento, sirviendo como una guía para conocer el contexto de un hecho en análisis” (p. 14). Por lo descrito, se identifica que el presente estudio se relaciona con el enfoque cuantitativo, porque se tomaran datos estadísticos de la realidad de la problemática planteada con relación a la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes.

Alcance

El alcance considerado en la investigación es descriptivo, definido por Ramos (2020), como “un abordaje disciplinario que hace posible identificar comportamientos, vínculos e interacciones de la realidad, señalados a través de las causas y efectos de un problema de la naturaleza analizada” (p. 24). De manera que

este estudio, tiene un alcance descriptivo porque, hará posible reconocer la realidad de la problemática que se vive en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, la cual ha ocasionado la insatisfacción de los pacientes que requieren de la atención de salud.

También se aplicó la investigación correlacional, la cual según Ramos (2020), consiste en aquel “estudio en donde se busca conocer la asociación directa o inversa entre dos o más variables, a partir del uso de una prueba estadística”. En este caso, el trabajo investigativo presente, hace referencia a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la entidad sanitario en cuestión.

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación abordada es de campo, definida como “aquel método que permite la recopilación de datos de forma directa de la realidad, los mismos que proceden del hecho analizado, evitando la manipulación de los hallazgos” (Mejías, 2016). De manera que, para efectos del estudio, se aplicará la investigación de campo, porque se relaciona con el enfoque cuantitativo, permitiendo obtener información de la realidad de la calidad de atención que reciben los pacientes del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, para el análisis de la situación actual que influye en su nivel de satisfacción.

Por otra parte, el diseño de estudio es el transversal, conceptualizado por Morán y Alvarado (2016), como “aquel tipo de investigación observacional que permite el análisis de dos variables, a través de la recolección de información sobre una población en específico y en un tiempo determinado”(p. 16), por lo manifestado, se considerará este estudio transversal, porque se ha seleccionado el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil y para efectos del estudio se ha

considerado el primer trimestre del periodo del 2021 para la selección de la muestra participante en la aplicación del instrumento.

Instrumentación

La técnica de investigación será la encuesta, descrita por Malhotra (2018) como “una técnica empleada para la recolección de información numérica y porcentual, sobre un hecho en específico” (p. 67), para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la encuesta a los pacientes que acuden al Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, para esto se empleó el método de evaluación de la satisfacción de los usuarios denominado SERVQUAL, con la finalidad de identificar defectos y aspectos internos de una organización para tomar las respectivas medidas correctivas que mejoren el proceso de atención y la satisfacción de los usuarios (Mora, 2016).

Mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, cuyo cuestionario se observa en el apéndice A, es posible medir las expectativas y la percepción de los usuarios de un servicio, identificado cinco elementos básicos que la componen:

- **Fiabilidad:** califica la habilidad para desarrollar los servicios que ofrece la organización, involucrado aspectos como la honestidad y solución de los problemas.
- **Sensibilidad:** califica la atención y prontitud para solucionar los problemas que experimente el usuario.
- **Seguridad:** califica los conocimientos y habilidades con que el personal de salud encargado brinda atención a los usuarios
- **Empatía:** califica la atención que se ofrece a los usuarios, involucra el trato personal de salud.

- Elementos tangibles: califica las instalaciones, equipos, materiales y personal de salud de la organización en general de acuerdo a la percepción del usuario (Matsumoto, 2017).

Este modelo de medición de la calidad SERVQUAL se compone de 22 preguntas, las mismas que serán calificadas con una escala de 1 al 7, donde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Parcial desacuerdo
- 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (indiferente)
- 5 = Algo de acuerdo
- 6 = De acuerdo
- 7 = Total de acuerdo

Por otra parte, se ha considerado como segundo instrumento en el presente trabajo de investigación, se trata del modelo SIUSEX II, cuyo cuestionario se observa en el apéndice B, creado por la organización The Commonwealth Fund y sirve para medir la satisfacción de los usuarios que han solicitado servicios en instituciones de salud (Fuentes et al., 2017).

Este modelo conceptual propuesto se denomina satisfacción/insatisfacción de los usuarios que acuden a solicitar los servicios de salud, donde se aborda las expectativas y las experiencias de los clientes, dicho modelo, se encuentra basado en la noción del bienestar subjetivo y en la calidad de vida de los pacientes y su eficiencia en el servicio.

En el modelo considerado el bienestar subjetivo hace referencia a la valoración que los sujetos o individuos hacen de su propia percepción, de tipo general o específica. Se considera dos etapas, en primer lugar, surgió el SIUSEX 1, para

posteriormente mejorar el instrumento y dar como resultado el SIUSEX 2, siendo un mecanismo para lograr la medición de su bienestar de los clientes, mediante su percepción relativo a su satisfacción individual (Fuentes et al., 2017).

El SIUSEX 2 se aplica con la finalidad de dimensionar, proyectar y generalizar datos informativos a partir de la experiencia de los usuarios de un servicio en el área de la salud o instituciones que prestan servicios inherentes al área hospitalaria, como pueden ser emergencia, consulta externa y hospitalización. El instrumento se compone de siete secciones específicas, donde:

- La primera sección involucra la situación socio-demográfica y el nivel socio-económico de la población involucrada.
- La segunda sección hace referencia a las experiencias y distintas actividades relacionadas con la salud del paciente.
- La tercera sección involucra la condición de salud del paciente para su acercamiento hacia la institución de salud.
- La cuarta sección identifica la parte central del estudio, que hace alusión a las preocupaciones que pueden presentar los usuarios del servicio de salud.
- La quinta sección se relaciona con las diferentes preocupaciones que puede tener el paciente, las cuales muchas veces se asocian con su estado emocional.
- La sexta sección señala las preocupaciones que siente el paciente con relación al tratamiento médico.
- Mientras que, la última sección involucra la atención al usuario, referente a las condiciones de atención y trato recibido, es decir, se relaciona con la satisfacción recibida a través de la atención recibida (Fuentes et al., 2017).

Por otra parte, para la medición de la satisfacción del paciente, de acuerdo al modelo SIUSEX 2, se mantienen las siguientes consideraciones:

- Se aplica una escala variable, y que algunas dimensiones se valoran con SI (3), NO (1) y NO SABE/NO RESPONDE (2), es decir, cada escala tiene una valoración, la cual se hace referencia para la cuantificación final.
- Es necesario destacar que la escala, puede variar de acuerdo a las necesidades de su aplicación, de modo que, si la escala se valora con cinco opciones (siempre, con frecuencia, a veces, rara vez y nunca) o (excelente, muy bueno, bueno, malo y muy malo,) la primera opción valdrá 5, mientras que, la última, tendrá una calificación de 1.
- De la misma manera procede en el caso de mantener las opciones muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho y nada satisfecho, es decir, la primera opción se valora con 5, y la última con 1 (Fuentes, et al. 2017).

En el apéndice B, se presenta el detalle del Formato de Instrumento del Modelo SIUSEX 2 para encuesta de medición de satisfacción a usuarios del Centro de Salud El Fortín. A continuación se presenta la tabla de operacionalización de variables:

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variabes	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Técnica
Independiente: Calidad del servicio	Herramienta empleada para el desarrollo de planes, así como la ejecución y control de los mismos, los cuales tienen por objetivo principal satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores, a fin de mejorar sus percepciones sobre dicho servicio” (Render, 2017)	Responsabilidad	% de usuarios satisfechos con la responsabilidad	Encuesta modelo SERVQUAL
		Elementos tangibles	% de usuarios satisfechos con los elementos tangibles	
		Empatía	% de usuarios satisfechos con la empatía	
Fiabilidad	% de usuarios satisfechos con la fiabilidad			
		Seguridad	% de usuarios satisfechos con la seguridad	

Dependiente: Satisfacción del paciente	Camisón, Cruz y González (2016) lo definen como “un valor subjetivo que expresa la atención recibida, la misma que es importante en diferentes aspectos de aplicación de acuerdo al objetivo que se desea alcanzar, como la valoración de la calidad de atención y la identificación de oportunidad de mejora”.	Condición de salud del usuario	% de usuarios satisfechos con su condición de salud	Encuesta modelo SIUSEX 2
		Preocupación / estado de ánimo del usuario	% de usuarios preocupados o afectados en su estado de ánimo	
		Atención y trato percibido por el usuario	% de usuarios que percibieron trato cálido	

Población y muestra

Con relación a la población esta se define como “el conjunto de elementos que representan un universo en general, y que debido a sus características pueden ser parte de un estudio” (Jimenez, 2017), para este caso la población considerada suma 11.285 pacientes que acudieron al Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil a solicitar los servicios de salud en las diferentes especialidades de atención.

Se destacan como criterios de inclusión, a los usuarios mayores de 18 años y menores de 65 años, que sepan leer y escribir, que acudan al centro de salud en mención, durante las dos semanas en que se realizó el estudio y que no tengan ninguna discapacidad o impedimento para responder las preguntas del cuestionario.

Mientras que los criterios de exclusión, en cambio, son los usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años, que no sepan leer y escribir, que no acudieron al centro de salud en mención, durante las dos semanas en que se realizó el estudio y

que presenten discapacidad o impedimento para responder las preguntas del cuestionario.

Mientras que, la muestra se conceptualiza como “una parte de la población que se selecciona con la finalidad de reducir el número de participantes, cuando esta supera los 100 elementos” (Otzen y Manterola, 2017), por lo tanto, en este caso se ha considerado aplicar la fórmula de la muestra para reducir el número de participantes, quienes participaran en el desarrollo de la encuesta. La fórmula de la muestra para el caso de la población finita, se describe a continuación:

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

Datos:

- Población (N) = 11.285 pacientes atendidos entre los meses de julio a septiembre del 2020.
- Nivel de confianza (Z) = 1,96
- Error (d) = 5% = 0,05
- Probabilidad de verdadero (p) = 50% = 0,5
- Probabilidad de falso (q) = 50% = 0,5 (Bernal, 2017).

Desarrollando la ecuación:

$$n = \frac{(11.285) \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (11.285 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

n = 371,54 = 372 pacientes que acuden al Centro de salud del Fortín.

Tipos de fuentes y datos

Con relación a las fuentes que se consideraron para el desarrollo de la presente investigación, se indican las siguientes:

- Fuentes Primarias: “contienen información real que se publica por primera vez, es decir que no existe en otro estudio” (Poole, 2015). En este caso las fuentes primarias son los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de investigación a los pacientes del Centro de salud del Fortín.
- Fuentes Secundarias: “comprende el proceso de revisión de información elaborada, que se encuentra documentada y no es empírica” (Bernal, 2017). Para el desarrollo de la presente investigación se emplearán las fuentes secundarias de textos, paginas virtuales académicas y demás bibliografía confiable que se relacione con las variables en análisis correspondientes a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Procedimientos

El procedimiento de los resultados se considerará los siguientes pasos:

- Se solicitó la autorización a las autoridades del Centro de salud del Fortín, logrando un acuerdo con ellos, para desarrollar la investigación de campo.
- Una vez que se pudo ingresar al Centro de salud del Fortín, se socializó con los usuarios, los cuestionarios SERVQUAL y SIUSEX 2.
- Posteriormente, se confirmó la aceptación de los usuarios, a través del consentimiento informado.
- Entonces, se entregaron los cuestionarios SERVQUAL y SIUSEX 2 a los usuarios incluidos en la muestra, para proceder a la recolección de datos, de manera física. La duración de la investigación de campo fue de dos semanas, llevándosela a cabo, desde el 7 al 18 de febrero, los días lunes a viernes.
- La organización de los datos se los realizó en tablas, clasificadas por componentes, en donde se indicó cuántas personas eligieron cada pregunta y se

multiplicó por la escala de calificación de cada método, ya sea SERVQUAL o SIUSEX 2.

- Luego, se suman los productos obtenidos por cada pregunta y se los divide por la muestra, cuyo resultado es la calificación sobre 7 puntos, la cual también se puede presentar en términos porcentuales.
- Se procedió realizar el análisis e interpretación de los resultados.

Resultados

Análisis e interpretación del Modelo SERVQUAL aplicado a los pacientes del Centro de salud del Fortín.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los pacientes que acuden al Centro de salud del Fortín, mediante el modelo SERVQUAL, mismo que sirve para la medición de la calidad de atención:

Tabla 3

Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: elementos tangibles.

Elementos tangibles								
Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total
¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud El Fortín, son adecuadas para proporcionar atención?	0	27	123	176	46	0	0	372
¿Los equipos del Centro de Salud El Fortín, son adecuados para proporcionar atención?	0	19	84	45	113	37	74	372
¿El personal de salud del Centro de Salud El Fortín, presenta una correcta presentación para la atención?	0	9	56	121	37	103	46	372

¿Las condiciones ambientales del Centro de Salud El Fortín son adecuadas?	0	54	188	111	0	0	19	372
¿Las diferentes áreas del Centro de Salud El Fortín, presentan señalización adecuada, para evitar riesgos en la salud?	0	19	65	65	76	147	0	372

Posteriormente se realiza el cálculo del componente elementos tangibles, multiplicando la cantidad de usuarios que escogieron cada opción, por el número correspondiente de la escala del multidimensional del modelo SERVQUAL, cuyos productos al sumarse y dividirse por la muestra, permiten obtener la calificación de percepción de satisfacción de los usuarios, sobre 7 puntos y el porcentaje de cumplimiento de la dimensión en cuestión, de la siguiente manera:

Tabla 4

Resultados del componente elementos tangibles.

Elementos tangibles											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVQUAL	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVQUAL	1	2	3	4	5	6	7	7.931	1.860	4,26	61%
¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud El Fortín, son adecuadas para proporcionar atención?	0	54	369	704	230	0	0	1.357	372	3,65	52%
¿Los equipos del Centro de Salud El Fortín, son adecuados para	0	38	252	180	565	222	518	1.775	372	4,77	68%

proporcionar atención?											
¿El personal de salud del Centro de Salud El Fortín, presenta una correcta presentación para la atención?	0	18	168	484	185	618	322	1.795	372	4,83	69%
¿Las condiciones ambientales del Centro de Salud El Fortín son adecuadas?	0	108	564	444	0	0	133	1.249	372	3,36	48%
¿Las diferentes áreas del Centro de Salud El Fortín, presentan señalización adecuada, para evitar riesgos en la salud?	0	38	195	260	380	882	0	1.755	372	4,72	67%

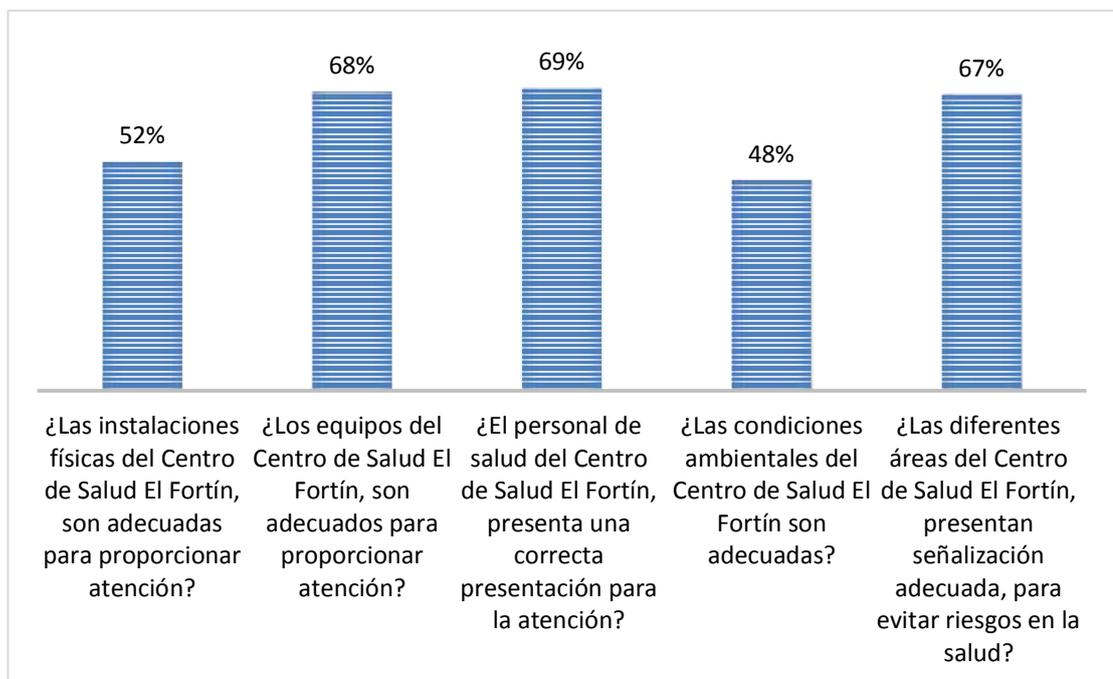


Figura 10. Elementos tangibles.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, el Componente Elementos tangibles obtuvo una calificación promedio del 61% de usuarios satisfechos, evidenciando que el elemento de menor calificación de percepción de satisfacción del paciente (48%), se

ha relacionado con las condiciones ambientales del Centro de Salud El Fortín, las cuales no son adecuadas para proporcionar la atención a los pacientes, mientras que, las instalaciones físicas también han presentado limitaciones obteniendo una calificación de 52% de percepción de satisfacción de la comunidad de usuarios, lo que dificulta la atención de las personas, otro factor que ha representado insatisfacción es la falta de señalización adecuada, para evitar riesgo en la salud, es decir, las carencias de la infraestructura pueden repercutir de manera negativa en la satisfacción de los pacientes y usuarios.

En la siguiente tabla se presenta los hallazgos obtenidos con relación a la dimensión de fiabilidad:

Tabla 5

Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: fiabilidad.

FIABILIDAD								
Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
¿Recibió respuesta inmediata de parte del Centro de Salud El Fortín, ante una petición realizada?	20	39	227	86	0	0	0	372
¿La información proporcionada por parte del Centro de Salud El Fortín, fue satisfactoria y clara?	18	37	233	84	0	0	0	372
¿Fue atendido a la primera vez que solicitó una respuesta sin errores de parte del Centro de Salud El Fortín?	10	141	128	46	47	0	0	372

¿El Centro de Salud El Fortín, le informa de los programas de salud que se realizan?	18	65	205	84	0	0	0	372
¿Se han presentado incoherencias en lo indicado por el Centro de Salud El Fortín, y la atención recibida?	0	0	196	147	29	0	0	372

Posteriormente se realiza el cálculo del componente fiabilidad, multiplicando la cantidad de usuarios que escogieron cada opción, por el número correspondiente de la escala del multidimensional del modelo SERVQUAL, cuyos productos al sumarse y dividirse por la muestra, permiten obtener la calificación de percepción de satisfacción de los usuarios, sobre 7 puntos y el porcentaje de cumplimiento de la dimensión en cuestión, de la siguiente manera:

Tabla 6

Resultados del componente fiabilidad.

Fiabilidad											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	5.765	1.860	3,10	44%
¿Recibió respuesta inmediata de parte del Centro de Salud El Fortín, ante una petición realizada?	20	78	681	344	0	0	0	1.123	372	3,02	43%
¿La información proporcionada por parte del Centro de Salud El Fortín, fue satisfactoria y clara?	18	74	699	336	0	0	0	1.127	372	3,03	43%

¿Fue atendido a la primera vez que solicitó una respuesta sin errores de parte del Centro de Salud El Fortín?	10	282	384	184	235	0	0	1.095	372	2,94	42%
¿El Centro de Salud El Fortín, le informa de los programas de salud que se realizan?	18	130	615	336	0	0	0	1.099	372	2,95	42%
¿Se han presentado incoherencias en lo indicado por el Centro de Salud El Fortín, y la atención recibida?	0	0	588	588	145	0	0	1.321	372	3,55	51%

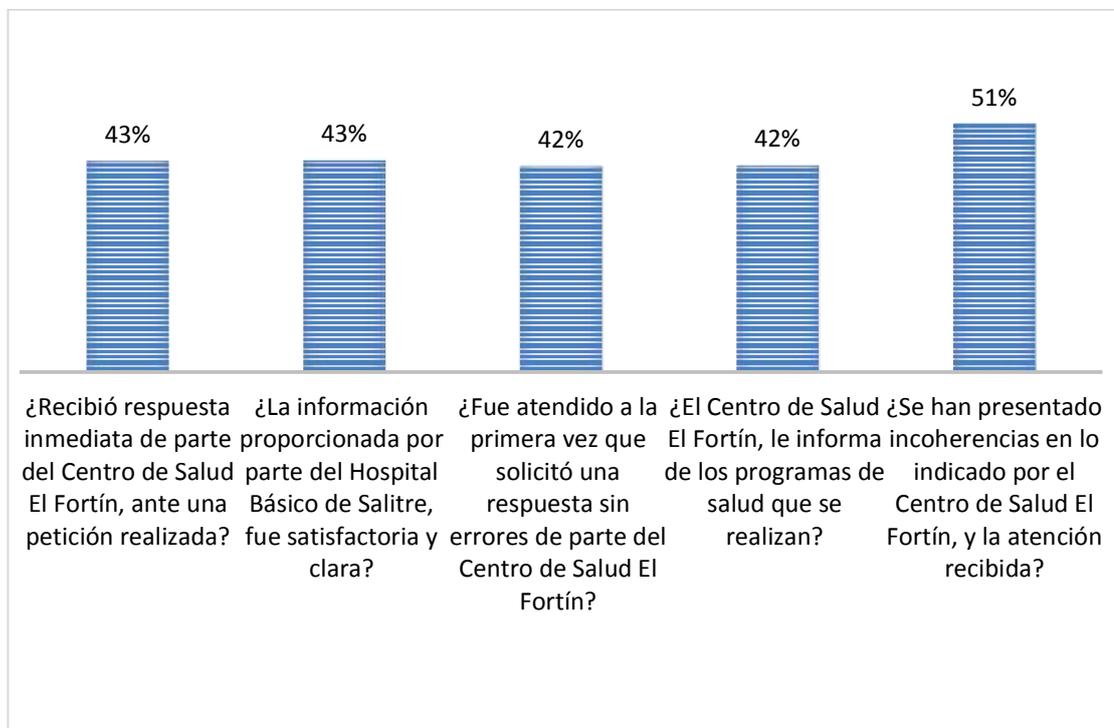


Figura 11. Fiabilidad

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, el Componente Fiabilidad obtuvo una calificación promedio del 44% de usuarios satisfechos, evidenciando que el elemento de menor calificación de percepción de satisfacción del paciente (42%), se relacionó con las limitaciones observadas en cuanto a los errores en las respuestas

proporcionadas por parte del personal de salud que atiende en el Centro de Salud El Fortín, así también de la falta de información correspondiente a los programas de salud que se llevan a cabo, otros aspectos que han sido motivo de insatisfacción es la falta de rapidez con la que se ha recibido atención y las incoherencias entre lo que manifiesta el personal y los procesos que se ejecutan como parte de la atención, de modo que, los pacientes consideran que el personal no tiene la habilidad para el desarrollo de los procesos de atención esperados y no solucionan los problemas que los pacientes o usuarios pueden presentar.

En la siguiente tabla se presenta los hallazgos obtenidos con relación a la dimensión de responsabilidad:

Tabla 7

Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: responsabilidad.

Responsabilidad								
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud El Fortín, fue ágil?	18	84	204	66	0	0	0	372
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud El Fortín, fue puntual?	10	120	102	93	0	0	47	372
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud El Fortín, fue oportuna?	18	46	223	85	0	0	0	372

Posteriormente se realiza el cálculo del componente responsabilidad, multiplicando la cantidad de usuarios que escogieron cada opción, por el número correspondiente de la escala del multidimensional del modelo SERVQUAL, cuyos productos al sumarse y dividirse por la muestra, permiten obtener la calificación de

percepción de satisfacción de los usuarios, sobre 7 puntos y el porcentaje de cumplimiento de la dimensión en cuestión, de la siguiente manera:

Tabla 8

Resultados del componente responsabilidad.

Responsabilidad											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	3.438	1.116	3,08	44%
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud El Fortín, fue ágil?	18	168	612	264	0	0	0	1.062	372	2,85	41%
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud El Fortín, fue puntual?	10	240	306	372	0	0	329	1.257	372	3,38	48%
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud El Fortín, fue oportuna?	18	92	669	340	0	0	0	1.119	372	3,01	43%

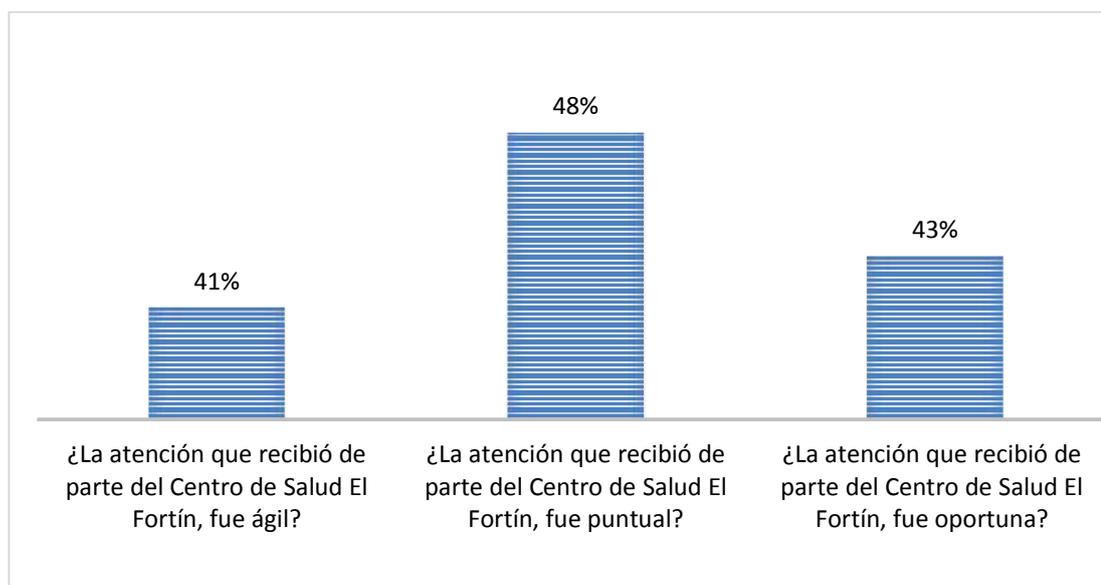


Figura 12. Responsabilidad

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, el Componente Sensibilidad obtuvo una calificación promedio del 44% de usuarios satisfechos, evidenciando que el elemento de menor calificación de percepción de satisfacción del paciente (41%) se relacionó con la falta de agilidad de parte del Centro de Salud El Fortín para proporcionar la atención sanitaria, seguido de un proceso de atención con constantes demoras e impuntualidad (43%), ya que los pacientes acuden con una cita previa para la especialización que requieren atención, pero esta no se cumple por diferentes motivos, entre los principales porque el personal no llega a tiempo o porque se encuentran atendiendo a otro paciente que no tiene cita, por lo tanto, la atención no se recibe de manera oportuna y esto genera malestar e insatisfacción en los pacientes que han llamada al Call Center para solicitar una cita médica con anticipación y han debido esperados tiempo prolongado para ser atendidos.

En la siguiente tabla se presenta los hallazgos obtenidos con relación a la dimensión de seguridad:

Tabla 9

Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: seguridad.

Seguridad								
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, fue profesional?	19	159	65	45	46	38	0	372
¿La atención que recibió	56	132	64	55	46	19	0	372

de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, le inspiró, fue cortes?								
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, le inspiró seguridad?	18	39	269	18	0	28	0	372
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, le inspiró credibilidad?	0	20	168	93	28	36	27	372

Posteriormente se realiza el cálculo del componente seguridad, multiplicando la cantidad de usuarios que escogieron cada opción, por el número correspondiente de la escala del multidimensional del modelo SERVQUAL, cuyos productos al sumarse y dividirse por la muestra, permiten obtener la calificación de percepción de satisfacción de los usuarios, sobre 7 puntos y el porcentaje de cumplimiento de la dimensión en cuestión, de la siguiente manera:

Tabla 10

Resultados del componente seguridad.

Seguridad											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVQUAL	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVQUAL	1	2	3	4	5	6	7	4.850	1.488	3,26	47%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, fue profesional?	1	318	195	180	230	228	0	1.170	372	3,15	45%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, le inspiró, fue cortes?	56	264	192	220	230	114	0	1.076	372	2,89	41%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, le inspiró seguridad?	18	78	807	72	0	168	0	1.143	372	3,07	44%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Centro de Salud El Fortín, le inspiró credibilidad?	0	40	504	372	140	216	189	1.461	372	3,93	56%

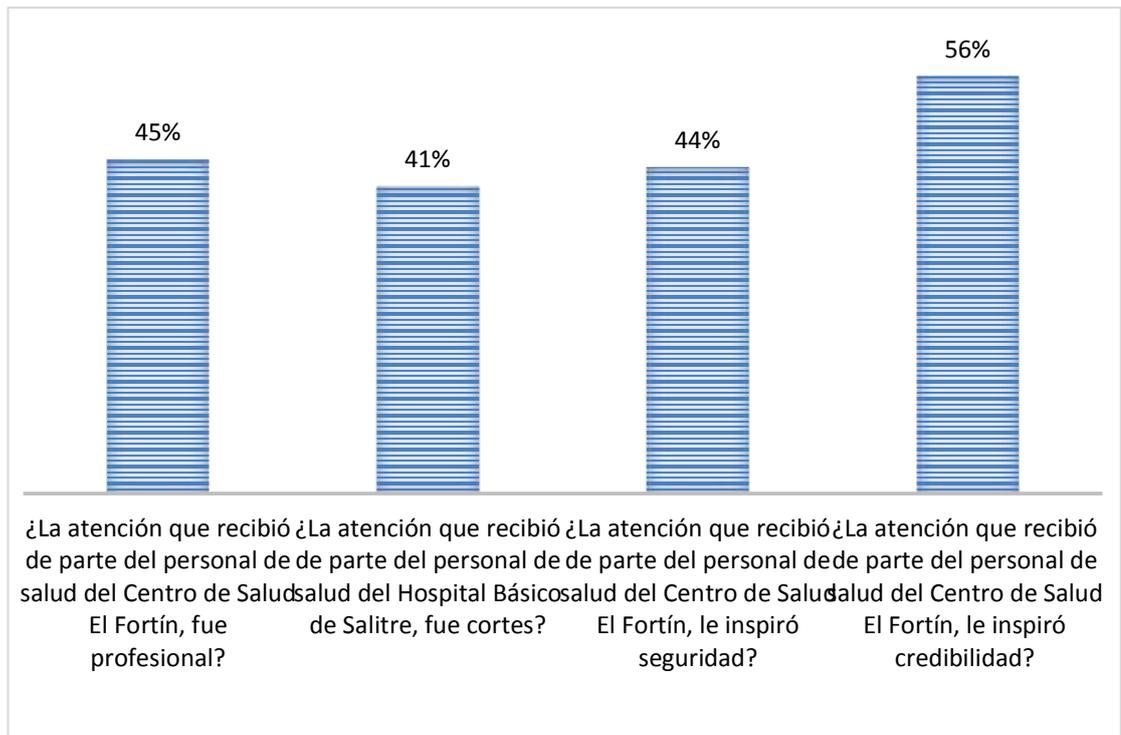


Figura 13. Seguridad

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, el Componente Seguridad obtuvo una calificación promedio del 47% de usuarios satisfechos, evidenciando que el elemento de menor calificación de percepción de satisfacción del paciente (41%) se relacionó con la falta de cortesía de parte del personal del Centro de Salud El Fortín, porque en algunos casos, ante los reclamos de los pacientes, ellos percibieron malos tratos, como respuesta ante su necesidad de atención oportuna, otro aspecto que ha causado la insatisfacción es la falta de seguridad que sintieron los usuarios ante la atención recibida (44%), porque por lo general, el personal que atiende en los centros de salud son los pasantes, internos o rurales y no les causan la confianza en su profesionalismo y conocimiento para poder tratar sus enfermedades o problemas de salud, lo cual repercute en la credibilidad y aceptación de la atención que le pueden ofrecer estos profesionales de la salud.

En la siguiente tabla se presentan los hallazgos obtenidos con relación a la dimensión de Empatía:

Tabla 11

Resultados de encuesta SERVQUAL a usuarios: empatía

Empatía								
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
¿Siente que el personal de salud del Centro de Salud El Fortín, es accesible en horarios de atención?	0	77	47	109	27	46	66	372
¿Considera que el Centro de Salud El Fortín, facilita la comunicación para satisfacer sus inquietudes?	0	41	37	137	55	102	0	372
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal de salud del Centro de Salud El Fortín?	0	19	131	91	55	56	20	372
¿Siente que sus necesidades son comprendidas de manera adecuada por el personal de salud del Centro de Salud El Fortín?	0	56	95	129	73	19	0	372

Posteriormente se realiza el cálculo del componente empatía, multiplicando la cantidad de usuarios que escogieron cada opción, por el número correspondiente de la escala del multidimensional del modelo SERVQUAL, cuyos productos al sumarse y dividirse por la muestra, permiten obtener la calificación de percepción de satisfacción de los usuarios, sobre 7 puntos y el porcentaje de cumplimiento de la dimensión en cuestión, de la siguiente manera:

Tabla 12

Resultados del componente empatía

Empatía											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVQUAL	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVQUAL	1	2	3	4	5	6	7	6.170	1.488	4,15	59%
¿Siente que el personal de salud del Centro de Salud El Fortín, es accesible en horarios de atención?	0	154	141	436	135	276	462	1.604	372	4,31	62%
¿Considera que el Centro de Salud El Fortín, facilita la comunicación para satisfacer sus inquietudes?	0	82	111	548	275	612	0	1.628	372	4,38	63%
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal de salud del Centro de Salud El Fortín?	0	38	393	364	275	336	140	1.546	372	4,16	59%
¿Siente que sus necesidades son comprendidas de manera adecuada por el personal de salud del Centro de Salud El Fortín?	0	112	285	516	365	114	0	1.392	372	3,74	53%

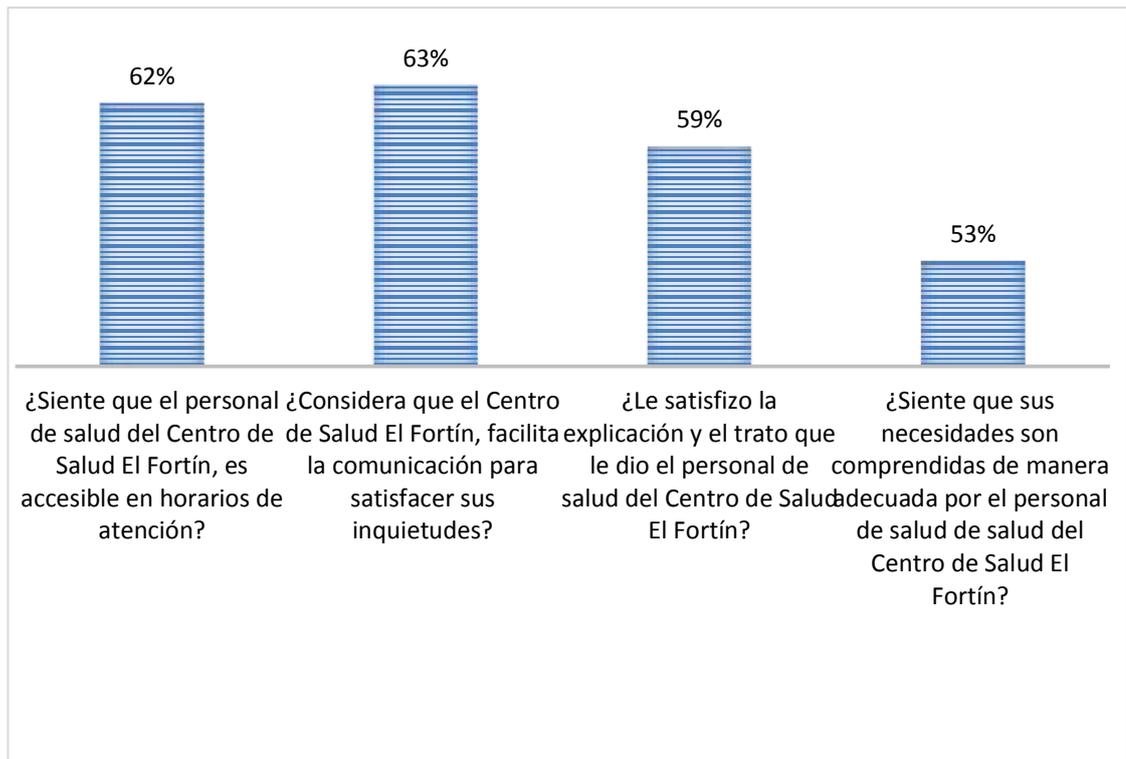


Figura 14. Empatía

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, el Componente Empatía obtuvo una calificación promedio del 59% de usuarios satisfechos, evidenciando que el elemento de menor calificación de percepción de satisfacción del paciente (53%) se relaciona con la falta de comprensión de sus necesidades por parte del personal del Centro de Salud El Fortín, de la misma manera la explicación que recibieron de parte de los profesionales de la institución no satisface sus expectativas, lo cual se ha generado por las limitaciones en la comunicación entre el personal y los pacientes, ya que a criterio de estos últimos, no les han explicado y despejado sus inquietudes con relación a su estado de salud y tratamiento, además, se obtiene que los horarios que cumple el personal no siempre son los oportunos, ya que como se expresó anteriormente en muchos casos los pacientes llegan a la cita médica y el personal de salud está ocupado, se ha ido de vacaciones o aún no ha llegado al cumplimiento de sus labores.

En la siguiente figura se presenta el resumen de los hallazgos obtenidos con relación a la aplicación del Modelo SERVQUAL a los pacientes del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil:

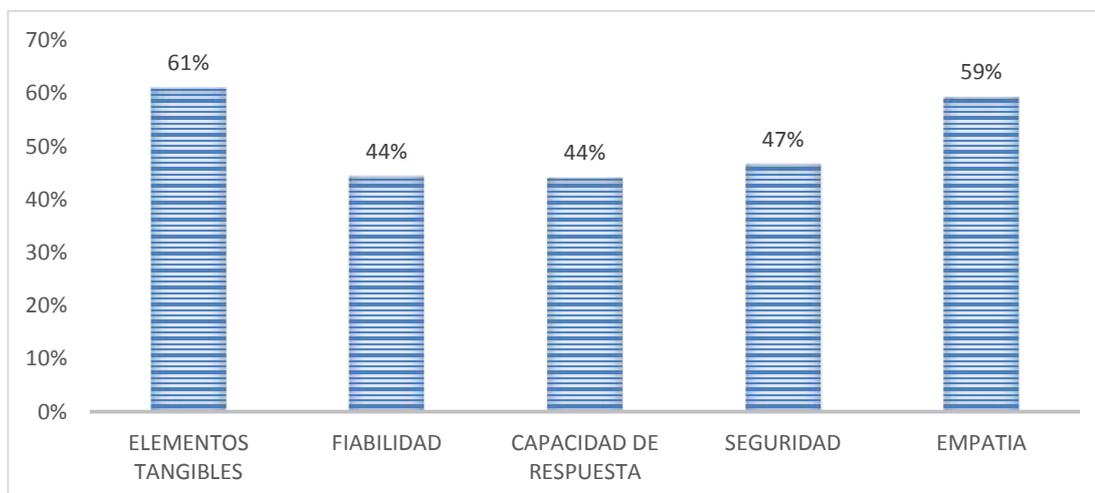


Figura 15. Resumen de componentes SERVQUAL.

De acuerdo a los hallazgos del Modelo SERVQUAL, se obtuvo una calificación promedio de percepción de satisfacción del paciente del 51%, evidenciando que el componente de menor calificación (44%) de percepción de satisfacción del usuario, fue la Fiabilidad, lo que demuestra que a criterio de los pacientes, el desarrollo de los procesos de atención no se ejecutan con la honestidad requerida y existe falencias para dar solución a los problemas que se presentan en la institución de parte del personal, otro componente de menor calificación de satisfacción del paciente, fue la Capacidad de Respuesta (44%) demostrando las limitaciones que existen para proporcionar atención oportuna y pronta ante las expectativas del paciente, en tercer lugar de menor calificación se ubica el componente Seguridad (47%) ya que se han experimentado limitaciones en los conocimientos y habilidad del personal de salud en cuanto a las indicaciones y atención esperada por los usuarios.

Por otra parte, el componente Empatía obtuvo una calificación de insatisfactoria (59%) ya que se han registrado constantes reclamos del personal con relación al trato inadecuado e impuntual, debido al incumplimiento de los horarios de parte del

personal, mientras que, el componente de Elementos Tangibles obtuvo una calificación de 61%, demostrando la necesidad de realizar mejoras en cuanto a las instalaciones físicas, equipos, materiales y personal que hace parte del Centro de Salud en el sector del Fortín.

Análisis e interpretación del Modelo SIUSEX 2 aplicado a los pacientes del Centro de salud del Fortín.

En las siguientes tablas y figuras, se presentan los resultados del Instrumento del Modelo SIUSEX 2 aplicado a los pacientes para la medición de satisfacción a usuarios del Centro de Salud El Fortín:

Tabla 13

Experiencia en el Hospital

	Si	%	A veces	%	No	%	Total	Total %
Asistencia por primera vez	168	45%			204	55%	372	100%
Atención en la fecha programada de la cita	203	55%			169	45%	372	100%
Uso de medicina alternativa	19	5%	156	42%	197	53%	372	100%

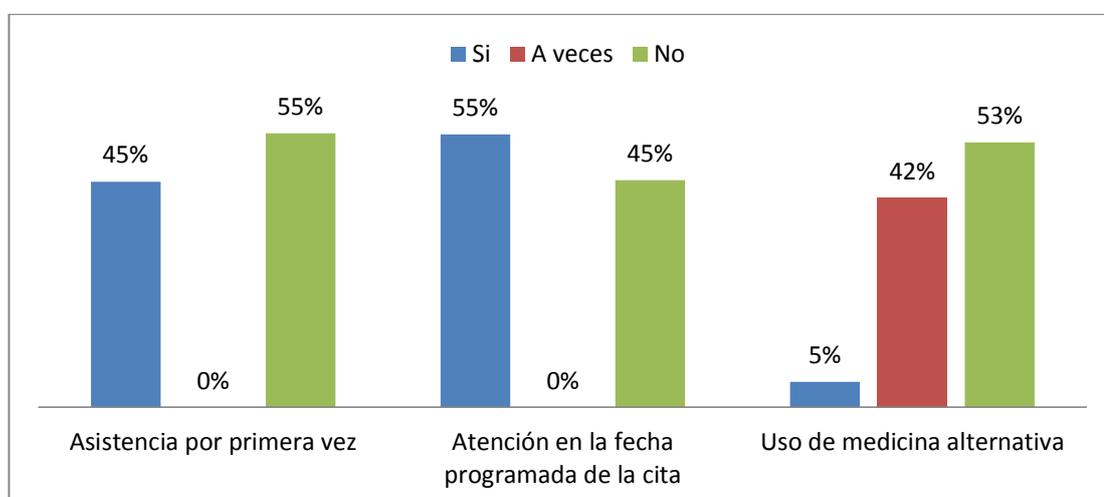


Figura 16. Experiencia en el Hospital.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a las experiencias de los pacientes en el Centro de Salud El Fortín, se evidenció que el 45% de los pacientes se encuentran acudiendo por primera vez a la entidad de salud, mientras que, el 55% de usuarios ya han acudido otras veces a este establecimiento sanitario, es decir que, en la mayoría de los casos los encuestados son pacientes frecuentes del centro de salud.

Con relación al motivo de la asistencia se obtuvo que el 55% de pacientes fue atendido en la fecha programada de la cita, mientras que 45% no recibió la atención de salud en la fecha programada. Además, se pudo conocer que, el 42% de los pacientes, algunas veces han hecho uso de la medicina ancestral antes de acudir al centro de salud, el 53% no han realizado estas prácticas ancestrales, mientras que, el 5% si acudió siempre a los conocidos sobadores, curanderos o chamanes, a realizarse algún tipo de curación para su malestar o dolencia.

Tabla 14

Condición de salud del usuario

	Si	%	A veces	%	No	%	Total	%
Conocimiento del motivo por el cual fue al hospital	103	28%	104	28%	165	44%	372	100%
Le valoraron previo a su diagnóstico	19	5%	148	40%	205	55%	372	100%
Le realizaron estudios de diagnóstico	102	27%	65	17%	205	55%	372	100%
Fue atendido por profesionales que tenían alguna especialidad	29	8%	146	39%	197	53%	372	100%
Atención satisfactoria	38	10%	149	40%	185	50%	372	100%
Responsabilidad y compromiso	73	20%	205	55%	94	25%	372	100%

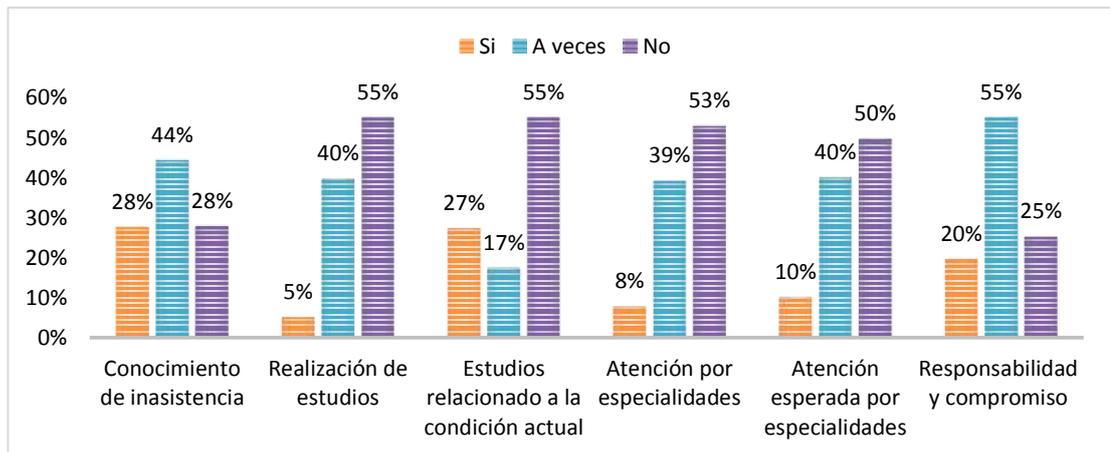


Figura 17. Condición de salud del usuario

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a las condiciones de salud de los pacientes en el Centro de Salud El Fortín, se evidenció que tan solo el 28% de los pacientes tuvieron conocimiento del motivo real por el cual asistió al centro de salud, mientras que 44% fueron por creer que podían tener una afección y el restante 28% tenían dudas sobre su estado de salud. Solo el 5% fue valorado previo a su diagnóstico, entre tanto, 55% de usuarios no fue valorado y el 40% dijo que le valoraron parcialmente; asimismo, 27% se sometió a un examen de diagnóstico, 55% no se sometió a pruebas de laboratorio y 17% se practicó algún examen de diagnóstico, pero no todos los necesarios.

De esta manera, el 10% de usuarios se sintió satisfecho, 40% se sintieron medianamente satisfechos y 50% no estuvieron satisfechos. Además, 20% de pacientes dijeron que los atendieron con responsabilidad y compromiso, 55% indicaron que en algunos procedimientos fueron atendidos con responsabilidad y compromiso y 25% de personas no consideraron que se los atendió con responsabilidad y compromiso

Mediante los hallazgos obtenidos, se pudo reconocer las limitaciones que en la actualidad se pueden presentar para cumplir con los procesos de atención de salud que requieren los pacientes que acuden al Centro de salud del Fortín, ya que no solo

deben esperar tiempo prolongado para ser atendidos, sino que además en muchos casos no reciben la atención que merecen y existe falta de atención en las especialidades que precisan de acuerdo a las enfermedades y molestias de su salud, lo cual genera un impacto directo en su nivel de insatisfacción, siendo necesario que se realicen cambios urgentes que permitan mejorar la situación de las instituciones de salud para alcanzar la calidad en la atención y el bienestar de la población en general.

Tabla 15

Preocupaciones del usuario

	Si	%	A veces	%	No	%	Total	Total
Afectación de la economía familiar	86	23%	239	64%	47	13%	372	100%
Cambios de la economía familiar	59	16%	79	21%	234	63%	372	100%
Cobros por atención médica	91	24%	141	38%	140	38%	372	100%
Expectativa de cobros de atención	47	13%	66	18%	259	70%	372	100%
Compra de medicamentos	212	57%	123	33%	37	10%	372	100%

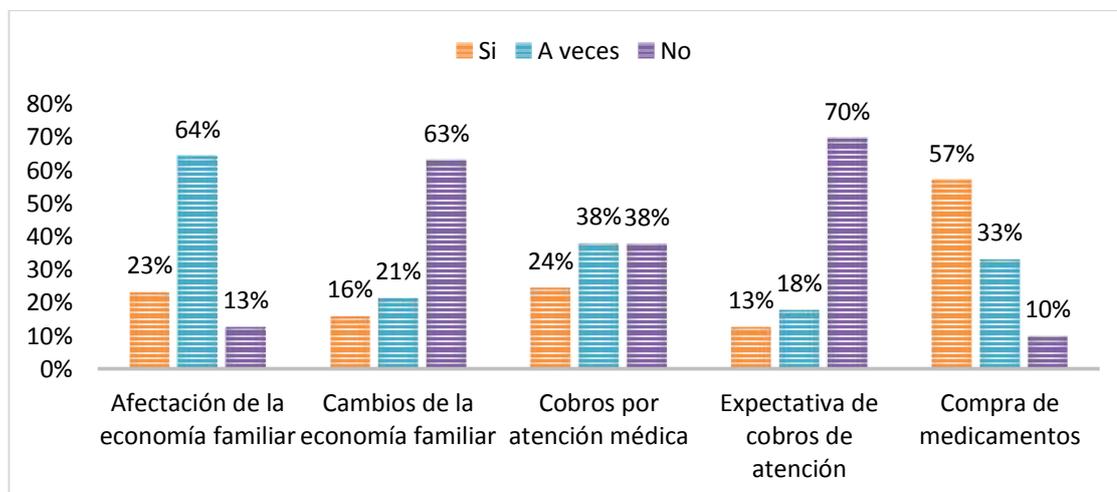


Figura 18. Preocupaciones del usuario.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, con relación a las preocupaciones del usuario que acudió al Centro de Salud El Fortín, se evidenció que el 64% de los

pacientes a veces presentó afectación de su economía familiar, el 23% siempre y el 13% no ha tenido ese tipo de problemas. Respecto a los cambios de la economía familiar, se obtuvo que el 63% de usuarios no ha tenido cambios en su situación económica, porque se ha mantenido la misma, el 21% a veces presentó alteraciones en este aspecto y el 16% si presentó cambios en el ámbito económico.

Referente a los cobros por atención médica, se obtuvo que el 38% no tuvo que cancelar por concepto de la consulta, el 38% a veces canceló algún valor por un servicio determinado, mientras que, el 24% si tuvo que cancelar algún valor por los servicios recibidos, especialmente aquellos que tuvieron que comprar insumos y medicamentos fuera del establecimiento sanitario. Respecto a la expectativa de cobros por concepto de la atención recibida, se obtuvo que el 70% no pensó que le iban a cobrar, es decir, que debían gastar por medicamentos e insumos, el 18% a veces y el 13% si consideró que debía cancelar algún valor, por la situación delicada que atraviesa el sistema de salud, actualmente, debido a la pandemia. De la misma manera, se pudo conocer que en el 57% de los casos, los pacientes debieron comprar los medicamentos, el 33% a veces y el 10% no los compraron.

Estos hallazgos evidenciaron las condiciones de salud que atraviesa el sistema sanitario en estos momentos, existiendo algunas carencias y limitaciones que perjudican a las personas que no tienen dinero para acudir a las casas de salud privadas y deben acercarse al centro de salud para ser atendidos por sus molestias o dolencias, debiendo sujetarse a las condiciones existentes, lo cual lejos de ser una importante herramienta y de valor creciente para la mejora continua y la satisfacción de la comunidad hospitalaria, genera malestar e insatisfacción por la falta de medicinas, personal, equipos para la atención e incluso, la infraestructura del centro

de salud requiere de mantenimiento para mejorar las condiciones en las que se presta atención a los pacientes.

Tabla 16

Preocupación doméstica

	Si	%	A veces	%	No	%	Total	Total
Realización de quehaceres domésticos	93	25%	74	20%	205	55%	372	100%
Reemplazo de actividades	47	13%	140	38%	185	50%	372	100%
Ejecución de trabajo o estudio	56	15%	110	30%	206	55%	372	100%
Abandono de actividades	55	15%	111	30%	206	55%	372	100%
Unión familiar	47	13%	221	59%	104	28%	372	100%
Percepción del hospital	101	27%	105	28%	166	45%	372	100%

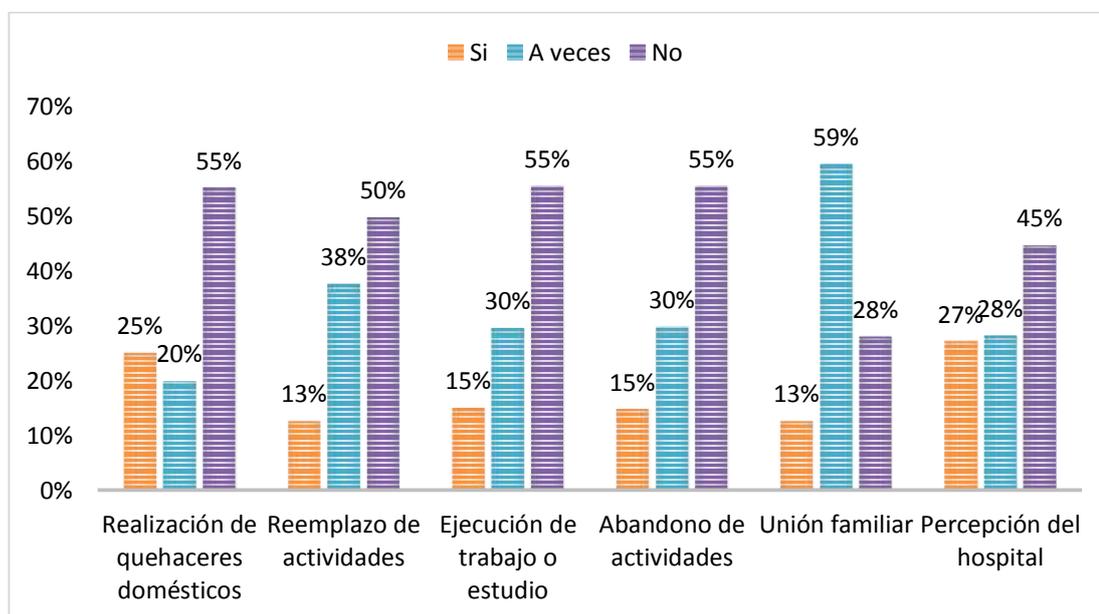


Figura 19. Preocupación doméstica

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a las preocupaciones domésticas del usuario del Centro de Salud El Fortín, se evidenció que el 55% de los pacientes no realiza quehaceres domésticos, el 25% siempre deben realizar estas actividades del hogar, mientras que, el 20% a veces debe realizar quehaceres domésticos. Respecto al reemplazo de alguna persona para que cumpla con las

obligaciones del hogar, se obtuvo que el 50% no tiene quien le ayude, el 38% a veces consigue alguien que le apoye en la casa y el 13% si tiene una persona que le ayude con las actividades del hogar, cada vez que tiene que salir al centro de salud por una consulta médica.

Referente a la ejecución de alguna actividad de trabajo o estudio, se obtiene que el 55% no realiza estas actividades, el 30% a veces, mientras que, el 15% restante añade que, si debe cumplir con estas tareas adicionales, por lo tanto, no puede perder mucho tiempo cada que acude al centro de salud, ya que cada vez que sale a una consulta deja abandonadas estas tareas y esto le puede causar inconvenientes en el trabajo y en su lugar de estudio atrasos.

Con relación a la unión familiar, se obtiene que, el 59% a veces ha tenido una buena ayuda y apoyo de parte de sus familiares, cada que ha tenido que salir a una consulta, sin embargo, el 28% sostiene que no tiene apoyo de la familia, mientras que, el 13% restante siempre tiene la unión de su familia. Por otra parte, se obtiene que, en el 45% de los casos el centro de salud no lleno las expectativas que los pacientes tenían de la atención del mismo, en el 26% a veces fue lo esperado y el 27% indica que la atención en el centro de salud fue de acuerdo a su percepción.

La información descrita refleja que, en muchos casos los pacientes deben dejar a un lado las actividades del hogar, estudios o trabajo para acudir a las consultas médicas, lo cual se debido a las frecuentes limitaciones que se han visto reflejadas no solo en este centro de salud, sino en todo el sistema de salud pública a nivel nacional, en relación a los faltantes de insumos y recursos para proporcionar atención en las instituciones de salud cada vez genera mayor insatisfacción en los pacientes.

Tabla 17

Preocupación / estado de ánimo

	Si	%	A veces	%	No	%	Total	Total
Presencia de emociones negativas	101	27%	102	27%	169	45%	372	100%
Control de emociones	9	2%	176	47%	187	50%	372	100%

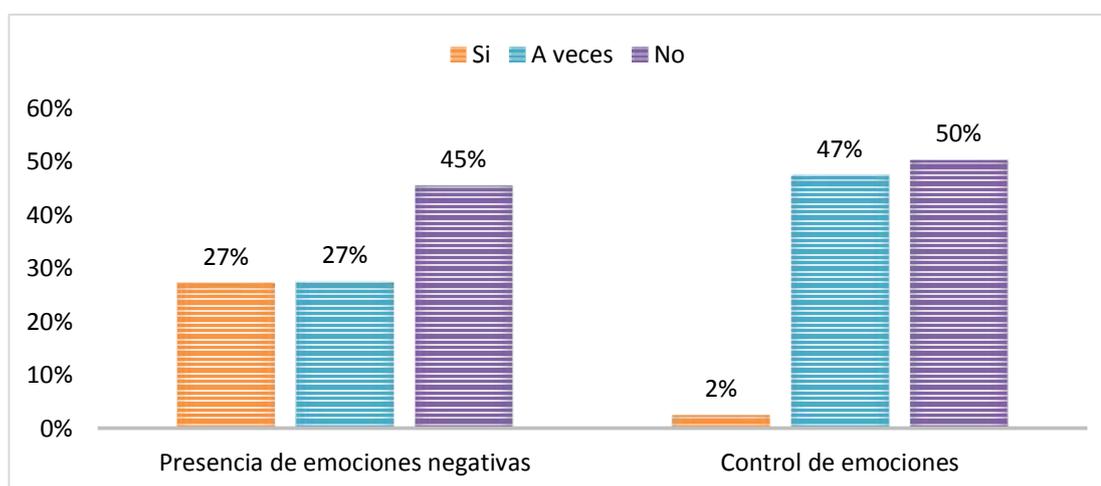


Figura 20. Preocupación / estado de ánimo

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a las preocupaciones que pueden afectar el estado de ánimo del usuario del Centro de Salud El Fortín, se evidencia que el 45% de los pacientes no sintió emociones negativas al acudir al centro de salud, el 27% a veces y el 27% restante siempre ha sentido alguna emoción de coraje, malestar e insatisfacción. Mientras que, con relación al control de las emociones, el 50% sostiene que no contiene sus emociones, el 47% a veces contiene las emociones que puede experimentar y el 2% restante trata de controlar las emociones que puede experimentar.

Estos hallazgos ponen en evidencia que, las carencias de talento humano capacitado y comprometido con la atención y la promoción de la salud, además de la falta de inversión que el estado ha considerado para hacer frente a las complicaciones que se han presentado en el sistema de salud, han impactado de manera directa en la

insatisfacción de los pacientes y usuarios, quienes en muchos casos tratan de mantenerse tranquilos, pero, no pueden evitar sentir molestia por la pérdida de tiempo, lentitud en la atención y trato inadecuado de parte del personal.

Tabla 18

Preocupación / tratamiento médico

	Si	%	A veces	%	No	%	Total	Total
Aplicación de tratamiento	56	15%	232	62%	84	23%	372	100%
Percepción del tratamiento	130	35%	81	22%	161	43%	372	100%

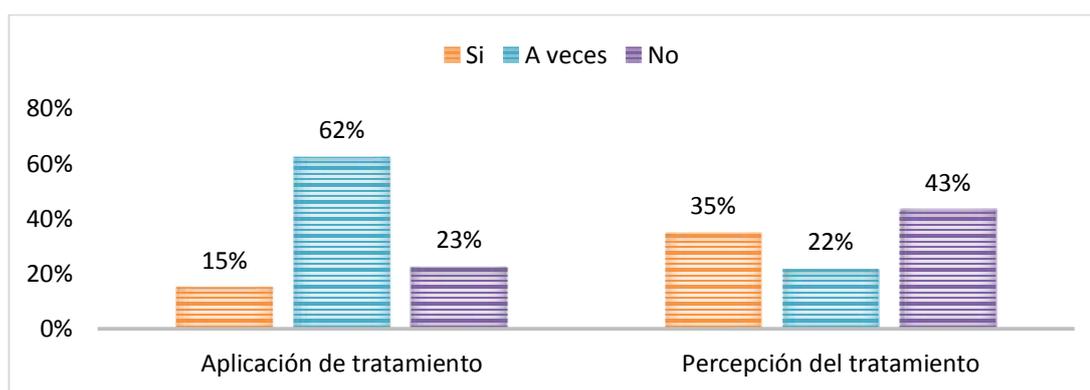


Figura 21. Preocupación / tratamiento médico

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a las preocupaciones que tienen los usuarios del Centro de Salud El Fortín debido al tratamiento médico, se obtiene que el 62% de los pacientes a veces cumple con el tratamiento, el 23% no cumple y el 15% siempre aplica el tratamiento, mientras que con relación a la percepción del tratamiento, se obtiene que el 43% considera que no es el correcto, el 22% a veces considera que es oportuno y el 35% señala que no es adecuado para las molestias o enfermedades que padece.

La información descrita, pone en evidencia que los pacientes en la mayoría de los casos no cumplen con los tratamientos que el personal de salud indica, puesto que no tienen la confianza en los mismos, lo cual se relaciona con las limitaciones que se han visto reflejadas en todo el sistema de salud pública a nivel nacional, y los

faltantes de insumos y recursos para proporcionar atención lo cual hace que no cumplan con los tratamientos por la falta de dinero para comprarlos.

Tabla 19

Preocupación / tratamiento médico

	Siempre	%	A veces	%	Nunca	%	No sabe	%	Total	Total
Aplicación de medicamentos	46	12%	120	32%	57	15%	149	40%	372	100%

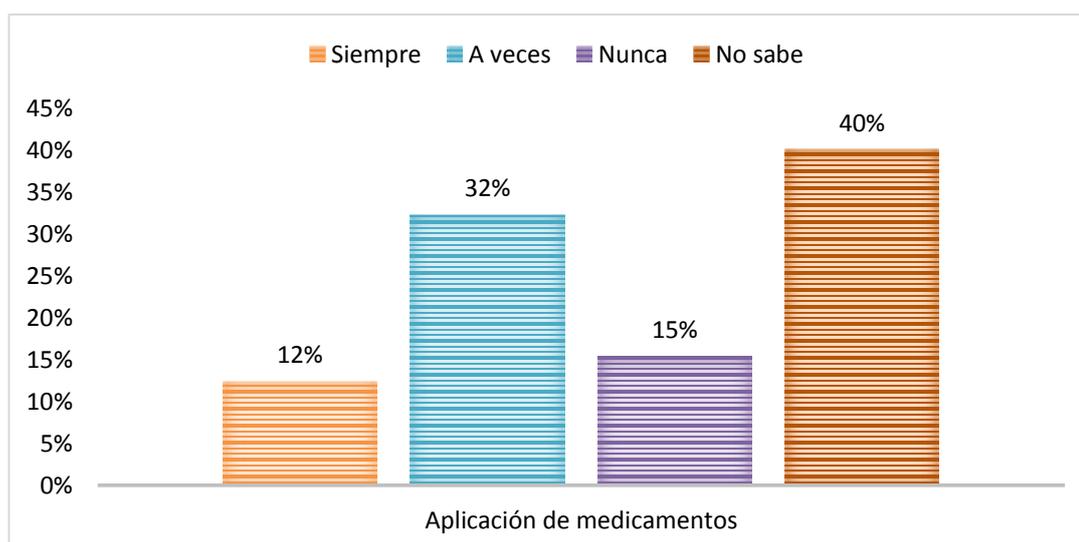


Figura 22. Preocupación / tratamiento médico

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a las preocupaciones que tienen los usuarios del Centro de Salud El Fortín debido al tratamiento médico, se obtiene que el 40% de los pacientes no sabe cómo aplicar el tratamiento, el 32% a veces lo aplica, el 15% nunca lo aplica y el 12% aplica el tratamiento. La información obtenida pone en evidencia que en la mayoría de los casos los pacientes incumplen el tratamiento porque desconocen su aplicación, lo cual se puede relacionar con la escases de personal y la rapidez con la que se deben cumplir las consultas médicas, lo cual no deja un espacio de tiempo para que el profesional médico pueda dar un mejor detalle al paciente de la aplicación del tratamiento, esto sumado con las limitaciones económicas genera que se incumpla con las indicaciones que pueden mejorar la condición de salud de los pacientes.

Tabla 20

Atención y trato al usuario

	Muy bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muy malo	%	No sabe	%	Total	%
Trato del personal de salud	0	0%	94	25%	230	62%	48	13%	0	0%	372	100%
Tipo de trato que esperaba	18	5%	64	17%	102	27%	187	50%	1	0%	372	100%
Facilidad de comunicación con el personal de salud	18	5%	55	15%	129	35%	131	35%	39	10%	372	100%
Explicación sobre el estado de salud	28	8%	38	10%	110	30%	84	23%	112	30%	372	100%
Explicación sobre el tratamiento	20	5%	37	10%	119	32%	37	10%	159	43%	372	100%
Explicación sobre los cuidados	28	8%	57	15%	82	22%	74	20%	131	35%	372	100%
Información clara	29	8%	120	32%	167	45%	36	10%	20	5%	372	100%
Trato del médico	0	0%	95	26%	128	34%	57	15%	92	25%	372	100%
Discriminación por parte del médico	49	13%	129	35%	73	20%	75	20%	46	12%	372	100%
Seguridad de las instalaciones del hospital	27	7%	66	18%	139	37%	28	8%	112	30%	372	100%
Funcionamiento de equipos	58	16%	45	12%	101	27%	56	15%	112	30%	372	100%
Calificación sobre la atención del hospital	0	0%	64	17%	111	30%	186	50%	11	3%	372	100%

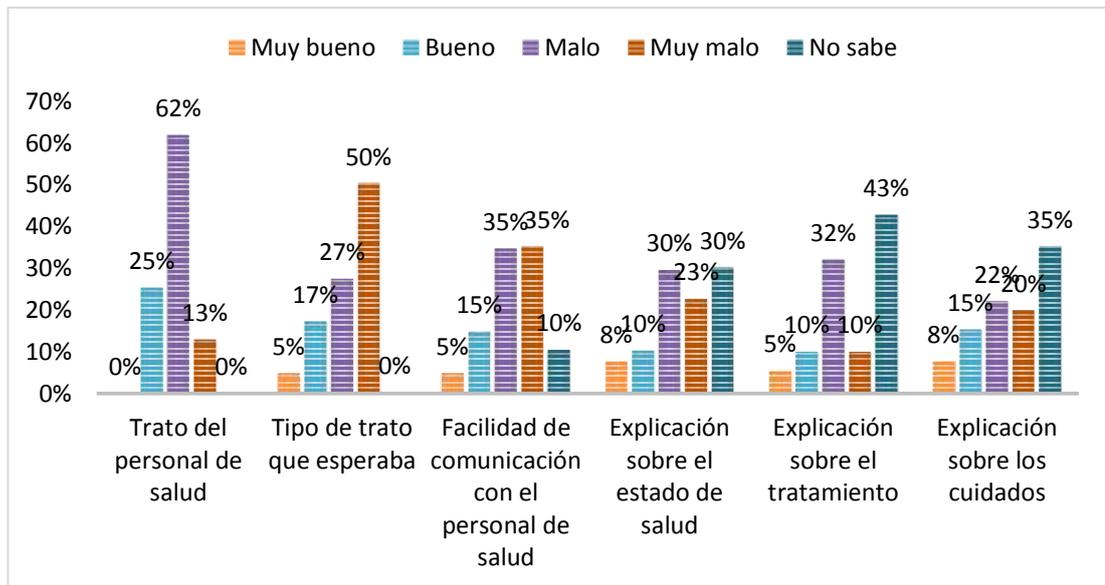


Figura 23. Atención y trato al usuario

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a la atención y trato que reciben los usuarios en el Centro de Salud El Fortín, se obtiene que el 62% de los pacientes sostiene que el trato del personal de salud fue malo, el 50% que el tipo de trato que esperaba era muy malo, el 35% indica que la comunicación con el personal de salud es mala, el 30% manifestó que no le han dado explicaciones sobre el estado de salud, el 43% no ha recibido explicaciones sobre el tratamiento, mientras que, el 35% manifestó que tampoco recibió información con relación a los cuidados que debe tener.

Los hallazgos descritos guardan relación con la problemática manifestado inherente a las carencias de talento humano capacitado y comprometido con la atención y la promoción de la salud, además de la falta de inversión que el estado ha considerado para hacer frente a las complicaciones que se han presentado en el sistema de salud, y esto se ha visto reflejado en las quejas y constantes reclamos de los usuarios que precisan de atención, quienes no han recibido la atención que esperan debido a la falta de coordinación y con esto se tiene como principal consecuencia la insatisfacción de los pacientes y sus familiares.

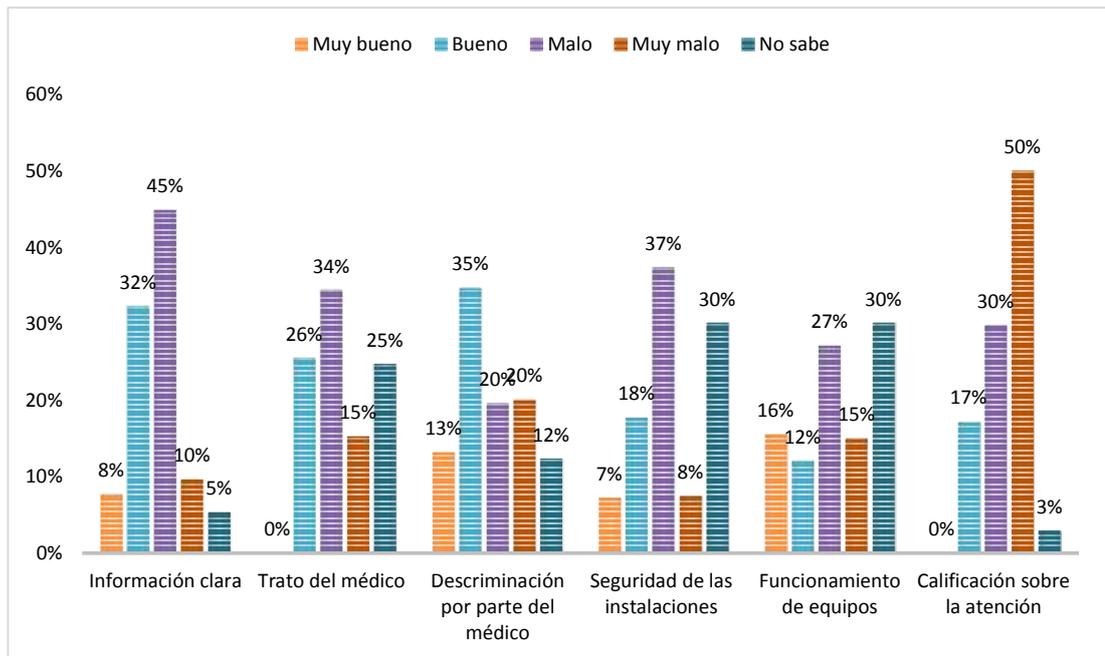


Figura 24. Atención y trato al usuario

De acuerdo a los hallazgos obtenidos con relación a la atención y trato que reciben los usuarios en el Centro de Salud El Fortín, se obtiene que el 45% de los pacientes sostiene que la información que reciben no fue clara, el 34% menciona que el trato del médico fue malo, el 20% señala que sintió algún tipo de discriminación, el 37% manifestó que no tiene seguridad de las instalaciones del centro de salud, el 30% desconoce sobre el funcionamiento de los equipos, mientras que, el 50% califica de muy mala la atención recibida.

Estos hallazgos reflejan la insatisfacción de los pacientes y usuarios del Centro de Salud El Fortín, debido a las diferentes condiciones en las que deben recibir atención como son los faltantes de recursos y medicinas, las carencias de talento humano capacitado y comprometido con la atención y la promoción de la salud, la falta de inversión que el estado ha considerado para hacer frente a las complicaciones que se han presentado en el sistema de salud, la falta de coordinación e inadecuada gestión de los procesos de atención e incluso la inseguridad que existe con la infraestructura

actual del centro de salud, siendo los motivos que han causado la insatisfacción en los pacientes.

Prueba de hipótesis

Prosiguiendo con los resultados del estudio, se ha seleccionado al coeficiente de Spearman, una prueba no paramétrica, para realizar la prueba inferencial que determine el grado de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del establecimiento sanitario de primer nivel.

Para el efecto, se ha considerado las siguientes hipótesis a saber:

- H_0 : No existe una relación positiva entre la calidad en los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.
- H_1 : Existe una relación positiva entre la calidad en los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Además, es necesario que se consideren también las siguientes restricciones en el ejercicio estadístico:

- Si $Rho > 0,8$ y $p\text{-valor} < 0,01$, se aprueba la hipótesis alternativa.
- Si $Rho < 0,8$ y $p\text{-valor} > 0,01$, se aprueba la hipótesis nula.

Una vez que se conocen las restricciones y las hipótesis del ejercicio, se procedió a calcular el coeficiente de Spearman, según los datos de los apéndices C, D y E:

Tabla 21

Correlación de Spearman

<i>Dimensiones calidad del servicio</i>	<i>Satisfacción del paciente</i>		
	<i>Muestra</i>	<i>Rho</i>	<i>Sig.</i>
<i>Elementos tangibles</i>	372	0,77	<,001
<i>Confiabilidad</i>	372	0,72	<,001
<i>Responsabilidad</i>	372	0,65	,002
<i>Seguridad</i>	372	0,76	<,001
<i>Empatía</i>	372	0,74	<,001
<i>Calidad del servicio</i>	372	0,82	<,001

Los hallazgos que arrojó la prueba de correlación de Spearman, indicaron un Rho superior a 0,8 (0,82), que demuestra la asociación de las variables de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, mientras que por cada componente de la calidad del servicio, el indicador Rho supera el 0,7, mientras que, el p-valor fue inferior a 0,01, en todos los casos.

Por ello, se aprueba la hipótesis alternativa (H_1), por lo tanto, existe una relación positiva entre la calidad en los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Discusión

Los hallazgos de la investigación de campo efectuada a través del instrumento del Modelo SERVQUAL, indicaron que la fiabilidad y la capacidad de respuesta, son los componentes más débiles de la calidad del servicio, lo que demostró que a criterio de los pacientes, el desarrollo de los procesos de atención no se ejecutan con la honestidad requerida y existe falencias para dar solución a los problemas que se presentan en la institución de parte del personal, además, existen limitaciones para proporcionar atención oportuna y pronta ante las expectativas del paciente, prosiguiendo el componente de la seguridad, que ha tenido problemas, debido a que en las instalaciones del centro de salud en donde se efectuó el estudio, se atendieron a pacientes COVID, por lo que la inseguridad también se palpó en el criterio de los pacientes.

Estos resultados se asocian con el estudio de Franco y Ross (2021), donde se demostró que las limitaciones de recursos, la inobservancia de las normas bioéticas y el estrés laboral, propio de este tiempo de pandemia, contribuyeron a un bajo nivel de empatía y confianza, percibido por el usuario, que generó un alto grado de

insatisfacción del usuario, como consecuencia de la regular calidad de atención percibida por la comunidad beneficiaria.

También se pudo conocer, mediante los resultados del cuestionario SIUSEX 2, con relación a la atención y trato al usuario, una calificación mala, porque la comunicación con el personal fue limitada, con poca información con relación a los cuidados que debe tener, debido a las carencias de talento humano capacitado y comprometido con la atención y la promoción de la salud, además de la falta de inversión que el Estado ha considerado para hacer frente a las complicaciones que se han presentado en el sistema de salud, y esto se ha visto reflejado en las quejas y constantes reclamos de los usuarios que precisan de atención, quienes no han recibido la atención que esperan debido a la falta de coordinación y con esto se tiene como principal consecuencia la insatisfacción de los pacientes y sus familiares.

De la misma manera, los hallazgos encontrados poseen similitud con la investigación de Ponce et al. (2017), donde reflejan que, los servicios brindados por las clínicas odontológicas proporcionar un grado mínimo de calidad; y los pacientes se sintieron incómodos con la atención, el ambiente y servicios recibidos algo regular, por lo que, sugirieron un sistema de monitoreo de la satisfacción de los usuarios con registro de felicitaciones, sugerencias y quejas.

En consecuencia, a través de un ejercicio estadístico que utilizó la prueba de correlación de Spearman, se pudo establecer la existencia de una relación positiva entre la calidad en los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo IV

Propuesta

Introducción

Los resultados obtenidos manifestaron un problema en la capacidad de respuesta del personal sanitario del Centro de Salud El Fortín, para atender a los usuarios de la ciudad de Guayaquil, que buscan atención para colmar sus necesidades en materia sanitaria, situación que además de la poca confianza generada por la atención primaria y la inseguridad presente estos entes de salud, han incidido en el considerable nivel de insatisfacción de la ciudadanía, en esta materia.

Por esta razón, se debe trabajar en estos aspectos, a través de un plan de acción que incluya elementos importantes de la atención de primer nivel de salud, como es el caso de la vigilancia epidemiológica, que se puede mejorar a través de la implementación de las visitas domiciliarias, que se detuvieron durante los meses de mayor impacto de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID – 19 y que deben volver a fortalecerse para beneficio de la población.

Sin embargo, es necesario también trabajar en la promoción y prevención sanitaria, para evitar que las personas que han quedado debilitadas en su condición de salud, continúen agravando sus afecciones y saturen los centros de salud, para después saturar las UCI de los hospitales. Por este motivo, es necesario que se llegue a la mayor cantidad de la población beneficiaria, sobre todo a los grupos prioritarios y a los que se encuentran en mayor riesgo de morbi-mortalidad, para fomentar el autocuidado como una herramienta para el fortalecimiento de la calidad de vida de la ciudadanía.

También se debe señalar que la confianza se puede incrementar, mediante una atención de mayor calidad en el centro de salud, donde se pueda evitar que los

usuarios tengan contacto directo y se pueda minimizar el contagio entre usuarios, reconociendo que se debe continuar manteniendo las medidas de bioseguridad y el centro de salud debe ser el ejemplo de esta estrategia.

En definitiva, se espera que los principales beneficiarios de la presente investigación, sean los ciudadanos, a quienes se los pueda atender con responsabilidad, respondiendo ante sus necesidades, de manera oportuna, así como también se mantiene la expectativa de fortalecer las medidas de bioseguridad y potenciar las partidas presupuestarias para la consecución de recursos, de modo que se pueda brindar mayor calidad y calidez en la atención sanitaria.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta comprende tres ejes de acción generales, que se refieren a la promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica, que a su vez comprenden algunas estrategias como es el caso de la capacitación de la ciudadanía, a través de consejería, charlas y talleres, por medios presenciales o de la utilización de la telemedicina o de los medios digitales, así como la vigilancia epidemiología, retomando las visitas domiciliarias en la comunidad beneficiaria.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de las estrategias planteadas para mejorar la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud El Fortín, con el firme propósito de mejorar la satisfacción del paciente y usuario.

Tabla 22

Plan de actividades propuestas para mejorar la calidad del servicio de salud y la satisfacción del paciente

Componente de la calidad del servicio	Actividad	Responsable	Recursos
Capacidad de respuesta	Vigilancia epidemiológica: <ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias a la comunidad beneficiaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Centro de Salud • Profesionales sanitarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales sanitarios • Dispositivos médicos y de enfermería • Suministros de oficina
Confianza	Promoción y prevención sanitaria: <ul style="list-style-type: none"> • Consejería • Charlas • Talleres 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales de enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales de enfermería • Equipos de computación • Suministros de oficina • Suministros de computación
Seguridad y elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de bioseguridad en la atención sanitaria • Telemedicina 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Centro de Salud • Profesionales sanitarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales sanitarios • Suministros de bioseguridad • Equipos tecnológicos para telemedicina

Vigilancia epidemiológica: visitas domiciliarias en la comunidad beneficiaria

En el desarrollo de la presente propuesta se ha considerado la vigilancia epidemiológica, ya que constituye una de las herramientas básicas y principales para reconocer el comportamiento de las enfermedades que padece la población, de manera particular en las que se presentan con un potencial epidémico y aquellas que representan factores de riesgo que son factibles de un tipo de intervención mediante

la prevención y promoción de la salud para su eliminación, restando su impacto en la salud pública.

La vigilancia representa un papel fundamental en la salud pública, se ha considerado para realizar el estudio de cambios en la frecuencia de las enfermedades y para evaluar los niveles de factores de riesgo, sin embargo, en la actualidad es empleada para el control de cambios en las diferentes enfermedades que afectan a la población en general.

Por otra parte, mediante la vigilancia epidemiológica, será posible identificar de manera oportuna algunos aspectos de interés en la atención de los pacientes como es la detección temprana de brotes epidemiológicos, la identificación de cambios en el comportamiento de los diferentes agentes infecciones que pueden afectar a la comunidad, así como la aparición de nuevos agentes de contagio, mediante el conocimiento de las patologías de los pacientes será posible elaborar guías y normas de atención para brindar un tratamiento específico para las infecciones o condiciones de salud de acuerdo al diagnóstico realizado.

De esta manera, la vigilancia epidemiológica es de gran relevancia para mejorar la calidad de la atención brindada en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, puesto que permitirá implementar estrategias de salud como son las visitas domiciliarias, con la finalidad de suministrar información y el conocimiento a través de la recolección, análisis e interpretación de los eventos prioritarios que tienen ocurrencia en los hogares de la comunidad beneficiaria.

Al respecto de las visitas domiciliarias, es importancia señalar que los programas de atención en los centros de salud han venido atravesando varios cambios, los cuales se han efectuado para poder cubrir las diferentes necesidades de atención que

se presentan de acuerdo a las condiciones de los pacientes que se atienden, es por esto que el Sistema de salud pública ha considerado el programa de visitas al hogar una estrategia oportuna basada en un conjunto de actividades de carácter social y sanitario para brindar cuidados en el domicilio del paciente.

Es decir, las visitas domiciliarias en la actualidad constituyen un servicio que se realiza de forma directa en el domicilio de la persona que presenta alguna condición de salud que le dificulta acercarse al centro de salud, teniendo como fin detectar, valorar, dar soporte y realizar un seguimiento de los problemas que afectan su salud e incluso se incluye a los familiares, con el objetivo de fomentar el cuidado y reduciendo las posibilidades de riesgos que puedan influir del ambiente y desmejorar la calidad de vida de los pacientes.

Otro aspecto de gran impacto, dentro del programa de vigilancia epidemiológica a través de las visitas domiciliarias es el correcto suministro de información con relación a las diferentes necesidades de atención de los pacientes y usuarios como en el caso de las vacunas en los niños menores de cinco años, los programas de inmunización que se realicen en el centro de salud, entre otros programas que se realizan para favorecer el proceso de atención de manera coordinada como una importante herramienta y de valor creciente para la mejora continua y la satisfacción de la comunidad en general.

Es importante, conocer que el objetivo de la visita domiciliaria no es solo que el personal de salud se acerque al paciente para revisar su condición de salud, sino que, además se debe efectuar el traslado de material y equipos que se requieren para lograr una atención óptima e incluso cumplir con la entrega de medicinas que sean necesarios para el tratamiento del paciente en el caso de pacientes que se encuentren dentro de los programas de tuberculosis, mujeres, adultos mayores, diabéticos,

hipertensos, que hacen parte del grupo de pacientes que demandan atención prioritaria y que debido a la situación actual de la pandemia se deberían atender a través de visitas domiciliarias evitando en lo posible que se expongan al ambiente del centro de salud.

De acuerdo a lo descrito, se considera que una de las estrategias de salud para lograr la satisfacción de la comunidad beneficiaria es el cumplimiento de la vigilancia epidemiológica a través de visitas domiciliarias, con el fin de mejorar la coordinación en la atención de este grupo de usuarios e incluir a sus familiares en el proceso de atención y recuperación del paciente, ya que, en la actualidad se han detectado diferentes problemas referente a las frecuentes limitaciones que se han visto reflejadas en el Centro de Salud El Fortín y en todo el sistema de salud pública, en relación a la falta de personal y recursos para proporcionar atención en las instituciones de salud, las carencias de talento humano capacitado y comprometido con la atención y la promoción de la salud, generando quejas y constantes reclamos de los usuarios que precisan de atención.

Para cumplir con el programa de visita domiciliaria es preciso cumplir con algunas etapas, como son la programación, planificación, ejecución, evaluación y registro de cada visita:



Figura 25. Etapas del programa de visita domiciliaria.

Programación: El personal del Centro de Salud El Fortín, debe definir los grupos y el número de visitas, el mismo que debe considerar el proceso de salud y las enfermedades que presenta cada paciente, para realizar este paso hay que tener en cuenta que la actividad se debe llevar a cabo de manera continua y en la forma más eficiente posible, ya que demanda para el centro de salud tiempo, y recursos materiales y humanos ya que por lo general estas visitas se cumplen con un grupo de profesionales de la salud.

Planificación: Para este paso es importante que la población a visitar se encuentre debidamente identificada, siguiendo con la programación realizada y conociendo los antecedentes de las enfermedades que padece la comunidad beneficiaria, se destaca que es necesario que la familia a la que se visita debe proporcionar el debido consentimiento y tomar las respectivas medidas de confidencialidad, lo cual implica indicar previo a la visita, un día, fecha y hora para llevar a cabo la misma. De acuerdo a los resultados obtenidos en las visitas realizadas se puede agregar otros servicios de atención adicionales según las necesidades de los pacientes atendidos para lograr su recuperación y bienestar.

Ejecución: Esta etapa inicia cuando el personal de salud camina hacia el hogar de los pacientes con quienes se ha pactado el programa de vigilancia comunitario, desde ese instante es posible observar las diferentes características del sector donde habita, el entorno, la disposición de desechos de los alrededores, el tráfico entre otros aspectos que influyen en el nivel de contaminación al que se encuentra expuesto el paciente, lo cual permite conocer el marco de protección, cuidado, socialización y satisfacción de necesidades de la familia en su proceso de salud o enfermedad.

Una vez que el personal del centro de salud El Fortín ingresan al hogar, deben realizar una observación del ambiente interno para detectar factores estructurales, así

mismo se da paso a la conversación directa con el paciente y su familia dando lugar a un clima de confianza y acercamiento para poder obtener información de profundidad con relación al estado de salud o enfermedad del paciente.

Entre los aspectos de mayor relevancia a considerar durante la visita domiciliaria está el factor económico, el patrón cognitivo, afectivo-emocional y conductual permanente y consistente en el tiempo, así también la dinámica familiar ya que son factores que influyen de manera directa en la recuperación de un paciente y de la misma manera puede ser un aspecto que permita conocer a mayor profundidad las condiciones de vida de la familia.

Evaluación y registro: Una vez que el equipo de profesionales de la salud se retira del hogar del paciente se deben reunir para emitir las principales conclusiones que obtuvieron de los aspectos considerados en la evaluación y emitir sus criterios sobre la visita realizada, esta etapa es muy importante, porque permite que se realice un análisis de las impresiones, sensaciones y percepciones las mismas que servirán para elaborar una descripción y evaluación que se utilizará para elaborar posibles soluciones que serán expuestas en la siguiente visita domiciliaria. De manera que, el registro es elemental para proporcionar una relación permanente del equipo de salud para la programación de las acciones futuras.

Para el cumplimiento de la visita domiciliaria el personal de salud requiere emplear algunos registros que servirán para tener una mejor apreciación de las etapas consideradas previo, durante y posterior a la visita, como son el listado de los pacientes y de la valoración nutricional, funcional, deterioro cognoscitivo, estado depresivo y la medicación que consume, como se presenta en los siguientes registros:

VALORACIÓN ADULTOS	DIAGNÓSTICOS CEMCAP*
1. - PERCEPCIÓN/MANTENIMIENTO DE LA SALUD ¿Qué hace para cuidar su salud? Hábitos tóxicos, Estado de vacunación, Medicación actual.	1.1 Riesgo de lesión (traumatismo, intoxicación, asfixia, infección) 1.2 Manejo ineficaz del régimen terapéutico personal. 1.3 Incumplimiento del tratamiento 1.4 Manejo efectivo del régimen terapéutico personal.
2. - NUTRICIÓN/METABÓLICO Ingesta habitual de alimentos y líquidos Problemas de masticación y/o deglución Relación talla/peso, IMC, Estado de piel y mucosas	2.1 Alteración de la nutrición por defecto, 2.2 Alteración de la nutrición por exceso, 2.3 Alteración de la perfusión tisular periférica. 2.4 Riesgo de déficit del volumen de líquidos, 2.5 Alteración de la mucosa oral. 2.6 Deterioro de la integridad cutánea, 2.7 Riesgo de deterioro de la integridad cutánea. 2.8 Deterioro de la deglución.
3. - ELIMINACIÓN Patrón de evacuación intestinal Patrón de eliminación urinaria Sudoración excesiva Drenajes, sondas, etc.	3.1 Estreñimiento. 3.2 Diarrea. 3.3 Incontinencia fecal. 3.4 Alteración de la eliminación urinaria.
4. - ACTIVIDAD/EJERCICIO Circulación (TA, pulso) Respiración (frecuencia, ruidos, síntomas) Movimiento (dificultad, fatiga, inmovilidad) Actividades cotidianas (AVD, ejercicio, ocio)	4.1 Deterioro de la movilidad física. 4.2 Intolerancia a la actividad. 4.3 Dificultad para el mantenimiento del hogar. 4.4 Déficit del autocuidado (alimentación, baño, vestirse, ir al aseo). 4.5 Limpieza ineficaz de las vías aéreas
5. - SUEÑO/DÉSCANSO Hora de acostarse/levantarse Dificultad para dormir	5.1 Alteración del patrón del sueño.
6. - COGNITIVO/PERCEPTUAL Nivel de conciencia Orientación (tiempo y espacio) Sentidos (vista, oído, tacto, gusto, olfato) Reflejos Aprendizaje y memoria	6.1 Déficit de conocimientos (especificar). 6.2 Alteración de los procesos del pensamiento. 6.3 Alteraciones sensitivas/preceptuales (visuales/auditivas/cinestésicas/gustativas/táctiles/olfatorias) 6.4 Dolor
7. - AUTOPERCEPCIÓN/AUTOCONCEPTO ¿Se siente a gusto consigo mismo? ¿Han cambiado sus sentimientos hacia usted? ¿Ha cambiado su forma de ser?	7.1 Trastorno de la autoestima.
8. - ROL/RELACIONES ¿Con quién vive? (cuidador, relación con la familia/vecinos, etc.) Situación laboral (activo, parado, jubilado)	8.1 Trastorno de la comunicación verbal. 8.2 Aislamiento social. 8.3 Alteración de los procesos familiares. 8.4 Consoncio en el rol de cuidador. 8.5 Duelo disfuncional.
9. - SEXUALIDAD/REPRODUCCIÓN Satisfacción/insatisfacción con la sexualidad Patrón reproductivo	9.1 Alteración de los patrones de sexualidad.
10. - ADAPTACIÓN/TOLERANCIA AL ESTRÉS Cambios en su vida Reacción ante situaciones de estrés A quién cuente sus problemas	10.1 Afrontamiento individual inefectivo.
11. - VALORES/CREENCIAS Cambios de valores Dificultad para practicar religión/creencias	11.1 Sufrimiento espiritual.

Figura 26. Registro de valoración de enfermería. Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

Evaluación del estado nutricional (Mini Nutricional Assessment, MNA)

Responda a la primera parte del cuestionario indicando la puntuación adecuada para cada pregunta correspondiente al cribaje y si la suma es igual o inferior a 11, complete el cuestionario para obtener una apreciación precisa del estado nutricional.

<p>Cribaje:</p> <p>A. - ¿Ha perdido el apetito? ¿Ha comido menos por falta de apetito, problemas digestivos, dificultades de masticación o deglución en los últimos 3 meses?</p> <p>0 = anorexia grave 1 = anorexia moderada 2 = sin anorexia</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>B. - Pérdida de peso reciente (3 meses)</p> <p>0 = pérdida de peso > 3 kg 1 = no lo sabe 2 = pérdida de peso entre 1 y 3 kg 3 = no ha habido pérdida de peso</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>C. - Movilidad</p> <p>0 = de la cama al sillón 1 = autonomía en el interior 2 = sale del domicilio</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>D. - ¿Ha tenido una enfermedad aguda o situación de estrés psicológico en los últimos 3 meses?</p> <p>0 = Sí 1 = No</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>E. - Problemas neuropsicológicos</p> <p>0 = demencia o depresión grave 1 = demencia o depresión moderada 2 = sin problemas psicológicos</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>F. - Índice de Masa corporal [IMC = Kg(peso)/m²(talla)]</p> <p>0 = IMC < 19 1 = 19 ≤ IMC < 21 2 = 21 ≤ IMC < 23 3 = IMC ≥ 23</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Evaluación del cribaje</p> <p style="text-align: center;">(subtotal máx. 12 puntos)</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: auto;"></div> <p style="font-size: small;">10 Puntos o más: normal, no es necesario continuar la evaluación. 11 Puntos o menos: posible malnutrición, continuar la evaluación.</p>	<p>K. - ¿Consume el paciente:</p> <p>* Productos lácteos al menos 1 vez al día? sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></p> <p>* Huevos y legumbres, 1 ó 2 veces semana? sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></p> <p>* Carnes, pescados o aves, diariamente? sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></p> <p>0 = 0 ó 1 sí 0,5 = 2 sí 1 = 3 sí</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>L. - ¿Consume frutas o verduras al menos 2 veces al día?</p> <p>0 = Sí 1 = No</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>M. - ¿Cuántos vasos de agua y otros líquidos toma al día? (agua, zumo, café, té, leche, vino, cervezas...)</p> <p>0 = menos de 3 vasos 0,5 = de 3 a 5 vasos 1 = más de 5 vasos</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>N. - Forma de alimentarse:</p> <p>0 = necesita ayuda 1 = se alimenta solo con dificultad 2 = se alimenta solo sin dificultad</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>O. - ¿Se considera el paciente que está bien nutrido? (problemas nutricionales)</p> <p>0 = malnutrición grave 1 = no lo sabe o malnutrición moderada 2 = sin problema de nutrición</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>P. - En comparación con las personas de su edad, ¿Cómo encuentra el paciente su estado de salud?</p> <p>0 = peor 0,5 = no lo sabe 1 = igual 2 = mejor</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>Q. - Circunferencia braquial (CB en cm.)</p> <p>0 = CB < 21 0,5 = 21 ≤ CB < 22 1 = CB ≥ 22</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>R. - Circunferencia de la pantorrilla (CP en cm.)</p> <p>0 = CP < 31 1 = CP ≥ 31</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>Evaluación (máx. 16 puntos)</p> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; margin: auto;"></div> <p>Cribaje</p> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; margin: auto;"></div> <p>Evaluación global (cribaje + evaluación, máx. 30 puntos)</p> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; margin: auto;"></div> <p>Evaluación del estado nutricional</p> <p>De 17 a 23,5 puntos: riesgo de malnutrición Menos de 17 puntos: malnutrición.</p>
<p>Evaluación</p> <p>G. - ¿El paciente vive independiente en su domicilio?</p> <p>0 = No 1 = Sí</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>H. - ¿Toma más de 3 medicamentos al día?</p> <p>0 = Sí 1 = No</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>I. - ¿Úlceras o lesiones cutáneas?</p> <p>0 = Sí 1 = No</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p>J. - ¿Cuántas comidas completas toma al día? (equivalentes a 2 platos y postre)</p> <p>0 = 1 comida 1 = 2 comidas 2 = 3 comidas</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	

Figura 27. Registro de evaluación del estado nutricional. Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

VALORACION FUNCIONAL. INDICE DE BARTHEL			
BAÑO	5	INDEPENDIENTE	Se lava completo en ducha o baño. Entra y sale del baño sin una persona presente.
	0	DEPENDIENTE	
VESTIDO	10	INDEPENDIENTE	Se viste, se desnuda y se ajusta la ropa. Se ata los zapatos.
	5	AYUDA	Necesita ayuda, pero, al menos, la mitad de las tareas las realiza en un tiempo razonable.
	0	DEPENDIENTE	
ASEO PERSONAL	5	INDEPENDIENTE	Se lava la cara, manos y dientes. Se afeita.
	0	DEPENDIENTE	
USO DEL RETRETE	10	INDEPENDIENTE	Usa el retrete o cuña. Se sienta, se levanta, se limpia y se pone la ropa solo.
	5	AYUDA	Necesita ayuda para mantener el equilibrio, limpiarse o ponerse y quitarse la ropa.
	0	DEPENDIENTE	
USO DE LAS ESCALERAS	10	INDEPENDIENTE	Sube o baja escaleras sin supervisión, aunque use barandilla o bastones.
	5	AYUDA	Necesita ayuda física o supervisión para subir y bajar escaleras.
	0	DEPENDIENTE	
TRASLADO SILLON-CAMA	15	INDEPENDIENTE	No necesita ayuda. Si usa silla de ruedas, lo hace independientemente.
	10	MÍNIMA AYUDA	Necesita una mínima ayuda o supervisión.
	5	GRAN AYUDA	Es capaz de sentarse pero necesita mucha asistencia para el traslado.
	0	DEPENDIENTE	
DEAMBULACION	15	INDEPENDIENTE	Camina al menos 50 metros solo o con ayuda de bastón o andador.
	10	AYUDA	Puede caminar al menos 50 metros, pero necesita ayuda o supervisión.
	5	INDEPENDIENTE EN SILLA DE RUEDAS	Propulsa su silla de ruedas al menos 50 metros.
	0	DEPENDIENTE	
MICCIÓN Se evalúa la semana anterior	10	CONTINENTE	No presenta episodios de incontinencia.
	5	INC. OCASIONAL	Episodios ocasionales con una frecuencia < 1 vez/día.
	0	INCONTINENTE	Episodios de incontinencia al menos una vez al día.
DEPOSICIÓN Se evalúa el mes anterior	10	CONTINENTE	No presenta episodios de incontinencia. Si usa supositorios o enemas, se cuida solo.
	5	INC. OCASIONAL	Episodios ocasionales < 1 vez/semana. Necesita ayuda para usar supositorios o enemas.
	0	INCONTINENTE	
ALIMENTACIÓN	10	INDEPENDIENTE	Capaz de usar cualquier instrumento. Come en un tiempo razonable.
	5	AYUDA	Necesita ayuda para cortar, extender la mantequilla.
	0	DEPENDIENTE	
PUNTUACIÓN TOTAL			La <u>incapacidad funcional</u> se valora como:

SEVERA : < 45 puntos GRAVE : 45 - 59 puntos
MODERADA . . : 60 - 80 puntos LIGERA : 81 - 100 puntos

Figura 28. Registro de valoración funcional. Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

ESCALA GERIATRICA DE DEPRESIÓN (YESAVAGE)

Nombre: _____

SI NO

0	1	1.- ¿Está satisfecho con su vida?
1	0	2.- ¿Ha renunciado a muchas actividades?
1	0	3.- ¿Siente que su vida está vacía?
1	0	4.- ¿Se encuentra a menudo aburrido/a?
0	1	5.- ¿Tiene a menudo buen ánimo?
1	0	6.- ¿Teme que le pase algo malo?
0	1	7.- ¿Se siente feliz muchas veces?
1	0	8.- ¿Se siente a menudo abandonado/a?
1	0	9.- ¿Prefiere quedarse en casa a salir?
1	0	10.- ¿Piensa que es maravilloso vivir?
0	1	11.- ¿Le cuesta iniciar nuevos proyectos?
1	0	12.- ¿Se siente lleno de energía?
0	1	13.- ¿Siente que su situación es desesperada?
1	0	14.- ¿Cree que mucha gente está mejor que usted?
1	0	15.- ¿Cree tener mas problemas de memoria que el resto de la gente?

TOTAL = _____

0 - 5 = NORMAL

6 - 9 = DEPRESIÓN LEVE

10 Ó MAS = DEPRESIÓN ESTABLECIDA

¿Pertenece al grupo de riesgo? SI NO PUNTUACIÓN DE BARBER: _____

CUESTIONARIO DE BARBER

¿Vive solo?	SI	NO
¿Se encuentra sin nadie a quien acudir si necesita ayuda?	SI	NO
¿Hay mas de dos días a la semana que no come caliente?	SI	NO
¿Necesita alguien que lo ayude a menudo?	SI	NO
¿Le impide su salud salir a la calle?	SI	NO
¿Tiene con frecuencia problemas de salud que le impidan valerse por si mismo?	SI	NO
¿Tiene dificultades con la vista para realizar su labores habituales?	SI	NO
¿Le supone mucha dificultad la conversación porque oye mal?	SI	NO
¿Ha estado ingresado en el hospital en el último año?	SI	NO

Cada respuesta afirmativa vale 1 punto. 1 punto o más sugiere situación de riesgo.

FECHA: _____

Figura 29. Registro de escala geriátrica de depresión. Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

Tabla 24

Registro de medicamentos, alimentación y descanso

NOMBRE: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL MEDICAMENTO 	DESAYUNO 	COMIDA 	CENA 	HORA DE DORMIR 	¿QUÉ HAY QUE TENER EN CUENTA? 
NOMBRE DEL MÉDICO/ ENFERMERA: 			TELÉFONO DE URGENCIA:		

Nota: Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

Considerando todo lo descrito, se puede concluir que las visitas domiciliarias constituyen una estrategia elemental para mejorar la atención de la comunidad, ya que mejora la atención de los grupos prioritarios, incrementa la participación y la responsabilidad de la familia en el proceso de cuidado y recuperación de su familiar, busca mejorar la calidad de vida de la comunidad beneficiaria, puede dar una sensación de bienestar e intimidad ya que la atención es personalizada e individualizada con mayor humanismo y permite proporcionar educación cumpliendo con el programa de promoción y prevención de salud.

Promoción y prevención sanitaria: Consejería, charlas y talleres a la comunidad beneficiaria

Con relación a la segunda alternativa considerada en la presente propuesta, se hace referencia al Programa de promoción y prevención sanitaria, siendo necesario destacar que esta estrategia de salud busca proporcionar a la comunidad beneficiaria los medios necesarios para lograr mejoras en su salud y poder ejercer mayor control sobre las complicaciones que puede tener o enfermedades preexistentes. Mediante la promoción de la salud se tiene por finalidad alcanzar un adecuado bienestar físico, mental y social del paciente, la familia y la comunidad beneficiaria en general, sea este un grupo prioritario o vulnerable, a través de acciones orientada a satisfacer sus necesidades de atención, su capacidad para cambiar o adaptarse a un medio ambiente saludable.

Por lo tanto, la estrategia de promoción de salud se encamina a generar el bienestar de las personas, orientándolos hacia un estilo de vida saludable, lo cual será posible a través de la acentuación de los recursos sociales y personal en las aptitudes físicas, para cambiar la forma de vida actual de los pacientes, lo cual puede encontrarse causando un impacto negativo siendo el origen de problemas de salud adquiridos o incrementar los riesgos de enfermedades preexistentes, mediante la aplicación y cumplimiento efectivo de las medidas de prevención sanitaria.

De manera que, las medidas de prevención sanitaria se encuentran destinadas adicional de prevenir la aparición de enfermedades reduciendo los factores de riesgo existentes, también a detener el avance de la enfermedad y amenorar o atenuar su avance y consecuencias una vez adquirida, para lo cual, es importante establecer un programa de educación para la salud, el cual comprende las diferentes oportunidad de aprendizaje que se han creado de manera consciente para ser destinadas a mejorar

la alfabetización sanitaria de la población, generando mayor conocimiento y desarrollo de habilidades personales que fomenten la mejora de la salud.

La Promoción y prevención sanitaria, por lo tanto, será posible a través de un programa educativo que se encuentra dirigido a los pacientes y usuarios que acuden a solicitar atención en el Centro de Salud El Fortín, el mismo que tiene por finalidad generar conciencia y responsabilidad en la comunidad beneficiaria de su salud propia y colectiva, ya que involucra al paciente y a su familia, los responsables de proporcionar dicha educación son los profesionales de salud que hacen parte del centro de salud, quienes ejecutan acciones que incluyen la prevención, tratamiento y rehabilitación de las condiciones de salud existentes de acuerdo a los registros existentes en la institución.

Funciones de promoción de la salud a implementar en el centro de salud El Fortín

En este apartado, es preciso destacar las cinco funciones principales que se buscan implementar mediante la promoción de la salud de los diferentes grupos que hacen parte de la comunidad beneficiaria del Centro de Salud El Fortín:

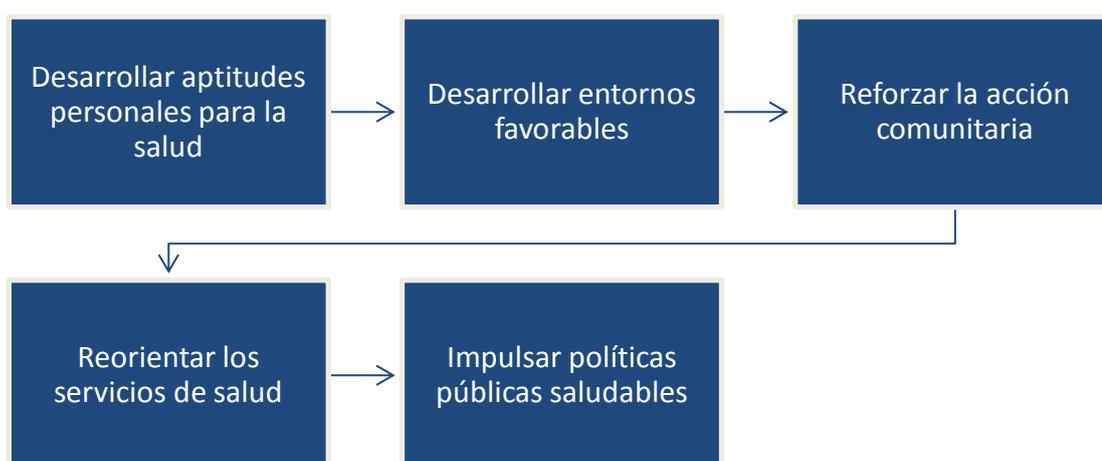


Figura 30. Funciones de promoción de la salud a implementar en el centro de salud El Fortín. Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

Desarrollar aptitudes personales para la salud: Los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud El Fortín deben proporcionar información y las herramientas necesarias para fomentar la promoción de la salud a través de los conocimientos, habilidades y competencias sanitarias a su alcance y que son pertinentes de acuerdo a las necesidades de salud de los pacientes y comunidad beneficiaria, de esta manera crea opciones que permitan ejercer un mayor control de su propia salud y del ambiente que le rodea, además permite que los participantes adquieran información respecto a las futuras etapas de su vida y la forma en que deben afrontar las enfermedades preexistentes, lesiones y secuelas.

Desarrollar entornos favorables: El personal del Centro de Salud El Fortín, debe impulsar mediante la promoción de la salud que las personas se protejan y cuiden no solo de su estado de salud, sino también de su entorno y ambiente, para esto se precisa establecer la condiciones que los hagan sentir mejor en su trabajo e incluso en el desarrollo de sus actividades diarias mediante una alimentación saludable, la seguridad propia, en su aseo, entre otros factores que también pueden influir en la protección y conservación de su bienestar.

Reforzar la acción comunitaria: Los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud El Fortín deben ejecutar acciones que impulsen la participación de la comunidad en el establecimiento de salud, mediante la ejecución de acciones orientadas a mejorar su nivel de salud, como por ejemplo la participación en talleres, charlas, programas de consejería que se dicten con la finalidad de mejorar los conocimientos y habilidades para lograr un mejor cuidado de su salud.

Reorientar los servicios de salud: Es pertinente que, en el desarrollo de la promoción de salud, el personal a cargo incluya aspectos orientados a la función curativa específica, es decir, se efectúen programas de educación generales, pero se

desarrollen también los programas dirigidos a los grupos de mayor vulnerabilidad y grupos prioritarios, incluso se debe considerar programas de salud orientados en las necesidades interculturales fomentando el respeto de las diferentes etnias, costumbres y creencias, lo que es posible mediante la investigación sanitaria, logrando que la promoción de la salud sea de responsabilidad compartida entre los individuos, los grupos comunitarios y los servicios de salud.

Impulsar políticas públicas saludables: El Centro de Salud El Fortín mediante las autoridades de turno, debe tomar decisiones que le permitan impulsar acciones que propicien el desarrollo de la población hacia la prevención de enfermedades, dando a conocer los beneficios que esta participación genera no solo para su propio cuidado, sino también, para mejorar las condiciones de atención, la creación de ambientes saludables, formas y estilos de vida de protección y conservación para la comunidad beneficiaria en general.

De acuerdo a lo expresado, la promoción de la salud tiene como principal prioridad generar conocimientos, actitudes y prácticas personales y sociales que le permitan decidir sobre los determinantes de la salud para promover las prácticas de vida saludable, mediante los procesos de educación y comunicación que se han planificado previamente, para la educación e información.

Estrategias y acciones prioritarias de la promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín

Mediante las Estrategias y acciones prioritarias de la promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín, se busca generar una visión socio – crítica de la realidad, entendiéndose como el conocimiento que se busca construir mediante las acciones realizadas para fomentar los cambios de estilos de vida saludables, considerando los intereses y necesidades específicas de los diferentes grupos

prioritarios, logrando la autonomía de los pacientes a través del desarrollo de sus habilidades y destrezas para la participación social, la transformación de sus conocimientos y su aplicación práctica – teórica.

De modo que, para cumplir con el programa de promoción y prevención de la salud se considere algunos aspectos que mejoren su aplicación, para lo cual se ha detallado una tabla con las principales intervenciones a ejecutar, estrategias, prioridades y herramientas a utilizar:

Tabla 25

Estrategias y acciones prioritarias de la promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín.

Aspecto clave	Promoción de la salud
Objetivo	Mejorar la calidad de vida de la comunidad beneficiaria.
Dirigido	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente del Centro de Salud El fortín. • Comunidad en general.
Tipo de interventores	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de promoción de la salud • Equipos de atención integral en salud • Profesionales de la salud • Tomadores de decisiones • Representantes, líderes sociales y comunitarios • Medios de comunicación • Profesionales e instituciones diversas • Grupos de apoyo social
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la salud integral en todas las políticas • Crear entornos favorables • Reforzar la acción comunitaria • Adquirir aptitudes individuales • Reorientar los servicios de salud • Incidir sobre los determinantes de la salud reflejados en procesos sociales, condiciones de vida y sistemas que requieren ser modificados
Prioridades	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la responsabilidad social en salud individual y colectiva. • Promover la construcción de políticas públicas saludables • Incrementar la inversión para el desarrollo de la salud • Consolidar y expandir la colaboración para la salud en lo técnico, tecnológico y financiero • Aumentar la capacidad comunitaria y “dar poder” (empoderamiento) • Consolidar infraestructura para promoción de la salud
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en salud • Educación para la salud sobre prácticas saludables • Comunicación y el mercadeo social • Desarrollo comunitario, participación social y ciudadana y empoderamiento • Promoción de ambientes físicos y sociales favorables a la salud • Investigación cuantitativa y cualitativa en salud

Nota: Tomado de la Guía operativa del modelo de atención y gestión domiciliaria del Buen Vivir, por Ministerio de Salud Pública, 2019, MSP.

Principales campañas de promoción y prevención a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín

Entre las principales campañas que se deben considerar en el Centro de Salud El Fortín se describen los programas que motiven a cada miembro de la comunidad beneficiaria, para fortalecer el compromiso, cuidados y los hábitos de vida saludables, a continuación, se describen los programas que se deben realizar:

Tabla 26

Campañas de promoción de salud a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín

Campañas de promoción y prevención	Contenido
Fomento de la salud física	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad física. • Sedentarismo. • Ejercicios de acuerdo a la edad.
Fomento de la salud sexual y reproductiva	<ul style="list-style-type: none"> • Infecciones de transmisión sexual y del aparato reproductor. • Contracepción - Planificación familiar. • Salud materna y perinatal. • Salud sexual. • Menopausia.
Fomento de la salud nutricional	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación saludable. • Consumo de líquidos. • Malnutrición – obesidad. • Dietas saludables según enfermedad preexistente.
Fomento de la salud oral	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades de las encías. • Cuidado de prótesis dentales. • Salud dental del niño. • Trastornos dentales.
Fomento de la salud mental	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad. • Depresión. • Delirio. • Fobias.

Para cumplir con las Principales campañas de promoción y prevención a aplicarse en el Centro de Salud El Fortín, se requiere del uso de material informativo, en este caso se han considerado los trípticos como la principal opción para dar a conocer a la comunidad beneficiaria información más detallada de cada una de las charlas que se llevaran a cabo en los talleres educativos:



Figura 31. Principales campañas de promoción y prevención.

Telemedicina y medidas de bioseguridad

Para cumplir con los programas de promoción y prevención de la salud en la comunidad beneficiaria, se ha considera la telemedicina como una estrategia que busca mantener un contacto directo entre los pacientes con el personal sanitarios del Centro de Salud El Fortín, para lo cual se ha considerado la formación de grupos con los pacientes que pertenecen a los grupos prioritarios, donde se mencionan: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños menores de cinco años, personas con capacidades especiales, personas con enfermedades crónicas no transmisibles, pacientes con tuberculosis, personas con VIH y con personas que sean víctimas de violencia.

En cada uno de estos grupos se considera necesario que se brinde la debida promoción y prevención de la salud, con la finalidad de garantizar su bienestar a pesar de no poder asistir de manera frecuente y periódica al centro de salud, para el efecto se ha considerado la creación de portales de telemedicina como es un Grupo de WhatsApp donde se compartirá información, educación sobre el fomento de la salud física, fomento de la salud sexual y reproductiva, fomento de la salud nutricional, fomento de la salud oral y del fomento de la salud mental, de acuerdo a las necesidades que se han registrado anteriormente en el desarrollo de las visitas domiciliarias.

Otra alternativa considera para poder cumplir con el programa de telemedicina es la creación de una página de Facebook, donde se colocará información correspondiente a las necesidades identificadas de los pacientes, así también videos y material informativo que pueda ser apreciado por los pacientes y comunidad beneficiaria en cualquier momento, mediante este medio también se comunicará a los pacientes sobre los programas de educación y talleres que se ofrezcan en el Centro de

Salud a los cuales pueden asistir de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y guardando las debidas medidas de bioseguridad.



The image shows a screenshot of a Facebook page for "Habitos Saludables". At the top, there is a large image of a healthy salad with tomatoes, a hard-boiled egg, and other vegetables. Below this is the page header with the profile picture, name "Habitos Saludables", and a "Enviar mensaje" button. The main content area includes a "Preguntar a Habitos Saludables" section with two questions, a "Crear publicación" section, and a video titled "Remedio Casero para limpiar el Colon y ...". Below the video is a "Transparencia de la página" section and a "Páginas relacionadas" section. On the right side, there is a comment from Mabel Sartor and a grid of health-related posts with the title "¿Sabías que?".

Figura 32. Creación de página de Facebook para fomentar la telemedicina.

Es importante destacar que, mediante estos medios de información tecnológica, es posible lograr la cercanía con el paciente a pesar de que no pueda asistir con frecuencia al centro de salud, además tanto en el grupo de WhatsApp, como en el perfil de la red social Facebook, el personal de salud puede atender sus necesidades y mejorar sus conocimientos y habilidades con relación al cuidado que debe tener para mejorar su condición de vida y su bienestar general.

Por otra parte, es necesario indicar a los pacientes y usuarios en general que acuden al Centro de Salud El Fortín sobre el uso adecuado de las medidas de bioseguridad, con la finalidad de evitar contagios con el virus covid-19, ya que las estrategias de autocuidado son elementales para que puedan salir de su hogar a realizar cualquier actividad, entre las actividades que se deben cumplir están el lavado de manos frecuente, antes y después de salir de casa o de tocar algún elemento, se recomienda el uso de la mascarilla ya que reduce la trasportación de microorganismos patógenos y la aplicación de gel o alcohol gel siendo la manera más rápida para eliminar la presencia de un agentes causantes de enfermedades.

En la siguiente tabla se presenta el cronograma de la propuesta para mejorar la calidad del servicio en el Centro de Salud El Fortín:

Tabla 27

Cronograma de la propuesta

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Consejería a la comunidad	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Inscripción a charlas y talleres		■					■					
Charlas y talleres a la comunidad			■	■				■	■			
Evaluación de charlas y talleres					■					■		
Telemedicina			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Visitas domiciliarias a la comunidad beneficiaria			■			■		■		■		

En la siguiente tabla se presenta el presupuesto de la propuesta para mejorar la calidad del servicio en el Centro de Salud El Fortín:

Tabla 28

Presupuesto de la propuesta

Recurso	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Equipo de computación	1 unidad	\$900,00	\$900,00
Servicio de internet	12 meses	\$50,00	\$600,00
Suministros de oficina	12 meses	\$50,00	\$600,00
Suministros de impresión	12 meses	\$50,00	\$600,00
Transporte	3 meses	\$150,00	\$450,00
Total			\$3.150,00

El presupuesto que requiere la propuesta para su puesta en marcha, es igual a \$3.150,00, lo que significa un monto factible para el Centro de Salud El Fortín.

Conclusiones

La conclusión sobre el primer objetivo específico, se evidenció la necesidad de utilizar el modelo SERVQUAL, como una herramienta absolutamente confiable, para medir las dimensiones de la calidad del servicio de salud, mediante la percepción de satisfacción de los pacientes, en la atención primaria.

La conclusión sobre el segundo objetivo específico, puso de manifiesto el diagnóstico de la situación actual del Centro de Salud El Fortín de Guayaquil, en donde se evidenció que la fiabilidad y la capacidad de respuesta, son los componentes más débiles de la calidad del servicio, porque existen limitaciones para proporcionar atención oportuna y pronta ante las expectativas del paciente, prosiguiendo el componente de la seguridad derivado de la atención a pacientes COVID-19, impactando esta situación, en la insatisfacción de los pacientes, con limitada comunicación con el personal de salud, debido a las carencias de talento humano para la promoción, prevención de salud y vigilancia epidemiológica.

La conclusión sobre el tercer objetivo específico, se mostró la existencia de una relación positiva entre la calidad en los servicios y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, corroborándose la hipótesis del presente trabajo investigativo.

La conclusión sobre el cuarto objetivo específico, se indicó que, el plan de mejora de la calidad del servicio para fortalecer la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de Guayaquil, basado en los pilares de la promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica, a través de consejería, charlas, talleres y visitas domiciliarias, las cuales pueden desarrollar presencialmente o por medio digitales de la telemedicina.

Se concluyó con respecto al objetivo general, que la calidad de atención influyó en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, corroborándose la hipótesis del estudio.

Recomendaciones

Se recomienda a los directivos del Centro de Salud El Fortín, que implementen el modelo SERVQUAL, como una herramienta absolutamente confiable, para medir las dimensiones de la calidad del servicio de salud, de manera continua y sobre la percepción de satisfacción de los pacientes, mejoren la calidad de la atención primaria, para beneficio de la comunidad.

Se sugiere a las autoridades del Ministerio de Salud Pública, que se comprometan a mejorar los recursos materiales, humanos y la infraestructura de la atención primaria, fortaleciendo los componentes de la calidad del servicio.

Se recomienda a las autoridades de la autoridad de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, que dirigieron este programa de maestría, que realicen mayor cantidad de estudios sobre los mecanismos para fortalecer la calidad en los servicios de salud de nivel primero y aumentar la satisfacción de la comunidad beneficiaria.

Es recomendable que los directivos del Centro de Salud El Fortín, aprueben y ejecuten el plan de mejora de la calidad del servicio para fortalecer la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de Guayaquil, basado en los pilares de la promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica, a través de consejería, charlas, talleres y visitas domiciliarias, potenciando los recursos tecnológicos para la aplicación de la telemedicina.

Es recomendable que los expertos en materia de gestión de salud, realicen mayor cantidad de estudios sobre la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en centros de salud, para alertar a las autoridades a resolver el problema actual que tiene el sistema sanitario nacional y promover mayores soluciones para potenciar los indicadores de calidad en la atención a la ciudadanía.

Referencias

- Almeida, D. (2018). *Propuesta de estrategias de marketing analizando los gaps y la aplicación del modelo de las brechas en la empresa Colorados Drive CÍA. LTDA.* Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arteaga, L. (2018). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016.* Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín: <http://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3030>.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Montecristi: Editorial Jurídica Ecuatoriana.
- Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica PANACEA*, 9(3), 10.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación. Para administración, economía humanidades y ciencias sociales.* México: Pearson.
- Berry, L., Bennett, R., & Brown, C. (2016). *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras.* Madrid: Edición española: Díaz de Santos.
- Cabezas, V., & Janeta, K. (2021). *Perspectiva de la enfermería comunitaria para cumplir con los objetivos de la atención primaria de salud.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna.* Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.

- Canchari, R. (2018). *Aplicación del ciclo de deming para mejorar la productividad en el área de producción, empresa CONCREMAX S.A. Lurín, 2018*. Lurín, Perú: Universidad César Vallejo.
- Carranza, K., & Guerra, G. (2019). *Implementación de la metodología del ciclo de Deming en la gestión de procesos operativos de un Taller Automotriz*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Rev Cubana Enfermer vol.32 no.3 Ciudad de la Habana*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007.
- Chávez, L. (2018). *Condiciones que favorece la promoción de salud con el modelo de Nola Pender en el fomento de comportamientos saludables en familias de la Red de Salud Puno*. Juliaca, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Clara, M., Cepeda, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Researchgate*, https://www.researchgate.net/publication/324850874_Calidad_percibida_de_la_atencion_en_salud_en_una_red_publica_del_municipio_de_Pasto_Colombia.
- Cobeña, R. (2017). *Calidad*. España: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf.
- Condori, Y., & Espinoza, L. (2018). *Aplicación del modelo de Nola Pender en la dependencia al celular en adolescentes de la I E Ludwig Van Bethoven*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- Congreso Nacional. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito – Ecuador:: Registro Oficial Suplemento 423.
- Coronel, J., & Basantes, R. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Espacios*, 40(7), 15.
- Crespo, G., & Huaranga, K. (2021). *Percepción de la calidad y satisfacción del servicio en hoteles de dos estrellas de Huánuco 2020*. Trujillo: Universidad San Ignacio de Loyola: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11784>.
- Díaz, J., & Jaya, V. (2017). *Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Domínguez, K., Rodríguez, J., & Lobo, A. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Dialnet*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Fundamentos de la Calidad. Filosofías y Marcos de Referencia de la Calidad*. Honduras: <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>.
- Franco, K., & Ross, O. (2021). *Los resultados de enfermería en los objetivos del servicio de salud*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Fuentes, R., Aguirre, R., Ramírez, O., Arroyo, A., & Hamui, A. (2017). El Siusex2, cuestionario para medir satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 2(22), 12.
- García, E. (2018). *Gestión de la calidad con el uso del ciclo de Deming en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro agencias de turismo en el*

Distrito de Huaraz, 2017. Huaraz, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Gitman, L., & Joehnk, M. (2016). *Investment fundamentals* (Vol. 37). Estados Unidos: Myfinancelab.

Google Map. (27 de 10 de 2021). *Ubicacion del Centro de Salud El Fortín.* Obtenido de <https://www.google.com/maps/@-2.1138859,-79.9521731,18z?hl=es-ES>

Grados, R., & Obregón, A. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(2), 15.

Guardia, A. (2017). *La calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los pacientes en el programa “Vuelve a sonreir” en la microred Hualmay, 2016.* Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión:<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3170>.

Gutiérrez, T., Sanabria, F., Del Valle, D., Estefano, M., & Cruz, B. (2019). *Gestión Administrativa Hospitalaria desde la Óptica del Desarrollo de Cultura de Calidad.* Guayaquil: Compás.

Hernández, M., & Merino, E. (2021). *Calidad en la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca-2021.* Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Urrelo.

Huamán, J. (2019). *Aplicación de la metodología del ciclo de Deming en la Gestión de Recursos Humanos en la empresa Deyfor Eirl de la ciudad de Cajamarca.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

ISO. (12 de 12 de 2020). *Norma ISO 9001:2018.* Obtenido de Norma ISO 9001:2018: <https://www.sistemasgestion.net/norma-iso-9001-calidad/>

- Janaína, V., Lorena, X., & Lopes, M. (2017). Análisis del diagrama modelo de la promoción de la salud de Nola J. Pender. *Scielo*, 40-46.
- Jimenez, R. (2017). *Metodología de la investigación*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas. SBN 959-212-066-8.
- Ligña, J. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Malhotra, N. (2018). *Investigación de mercados*. México: Pearson Educación.
- March, J. (2021). Salud mental en tiempos de pandemia para tiempos sin pandemia. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*, 2(14), 10.
- Matsumoto, R. (2017). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 6(9), 24.
- Mejías, A. (2016). Postura metodológica. *Revista Scientific. Vol 1 No. 1*, https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_vol_1_-_n_1_-_/15.
- Mondragón, S. (2019). *Plan de mejora al Colegio Instituto Técnico Superior Dámaso Zapata en promoción de la salud mental bajo el enfoque de Nola Pender "Enfermería desde otras perspectivas"*. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga: https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12379/2019_Tesis_John_Freddy_Arguello_Duarte.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mora, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 18.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2016). *Métodos de investigación*. México: Universidad Autónoma de Coahuila:

<https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol. vol.35 no.1*,

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037.

Pefaur, D., & Moreno, D. (2017). Transparencia y modernización del Estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica. *Enfoques*, 14(24), 27.

Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1-10:

<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>.

Ponce, C., Palacios, E., & Cedeño, P. (2017). *Calidad de atención y su influencia en el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas de cirugía de la Universidad San Gregorio de Portoviejo*. Portoviejo: Universidad San Gregorio de Portoviejo:

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/118>.

Poole, B. (2015). *Metodología de la investigación*. Barcelona - España: Tercera edición. Editorial Alfaomega.

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*,

<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.

Render, B. (2017). *Dirección de la Producción* (Segunda ed.). Ohio: Prentice Hall.

Reolid, R., Flores, M., López, M., Briones, F., Alcantud, P., Azorín, M., &

Fernández, M. (2019). Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos

asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal. *Rev Clin Med Fam vol.11 no.3 Barcelona,*

<https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699->

[695X2018000300128&script=sci_arttext&tlng=pt.](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2018000300128&script=sci_arttext&tlng=pt)

Reyes, G. (2018). *La Atención Medica y su influencia en la satisfacción del*

Paciente”: una revisión de la literatura científica. Trujillo: Universidad

Privada del Norte:

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22211/REYES%20HA](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22211/REYES%20HARO%20TOTAL.pdf?sequence=10&isAllowed=y)

[RO%20TOTAL.pdf?sequence=10&isAllowed=y.](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22211/REYES%20HARO%20TOTAL.pdf?sequence=10&isAllowed=y)

Rios, A., & Barreto, A. (2017). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud*

en usuarios del servicio de Consulta Externa de los Hospitales de San

Antonio de Chia. Bogotá: Univeersidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.

Rosas, J. (2019). *Gestión del producto turístico y su impacto en la satisfacción de los*

turistas y excursionistas: Lunahuaná, 2018. Perú: Universidad Ricardo

Palma: [http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2921.](http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2921)

Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso

educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia Unemi, 11(27), 13.*

Salvador, C. (2017). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del*

consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes. Almería.

España: Editorial Universidad de Almería.

Salvador, C. (2018). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del*

consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes. Almería.

España: Editorial Universidad de Almería.

Saturno, P., Gutiérrez, J., Vieyra, W., Romero, M., Oshe, G., lozano, J., . . .

Hernández, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al

Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud Pública Mex*, 58, 685-693:

https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v58n6/0036-3634-spm-58-06-00685.pdf.

Tejedor, M. (2017). *El sistema de calidad en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias. Ponencia en las Jornadas de Primavera de SEMES-A*. Sevilla, España: Pirámide. Retrieved 01 2020, 24, from Obtenido en <http://www.medynet.co/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>

Urrelo, R., Elías, J., Carrera, G., Dávila, G., Orellana, V., Castillo, J., . . . Cumpa, P. (2017). El ciclo de deming en el proceso enseñanza-aprendizaje de nivel universitario. *Revista Jornadas de Investigación UMAZA*, 1(2), 10.

Vera, V. (2019). *“Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>.

Verástegui, P. (2018). *Diseño de la metodología de ciclo de Deming (PHVA) de mejora continua para elevar el nivel de servicio al usuario en el departamento de Registro y Orientación del SAT Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Wigodski, J. (2017). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10).

Apéndices

Apéndice A. Formato de Escala Multidimensional del Modelo SERVQUAL

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
Elemento tangibles							
¿Las instalaciones físicas del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, son adecuadas para proporcionar atención?							
¿Los equipos del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, son adecuados para proporcionar atención?							
¿El personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, presenta una correcta presentación para la atención?							
¿Las condiciones ambientales del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil son adecuadas?							
¿Las diferentes áreas del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, presentan señalización adecuada, para evitar riesgos en la salud?							
Fiabilidad							
¿Recibió respuesta inmediata de parte del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, ante una petición realizada?							
La información proporcionada por parte del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, fue satisfactoria y clara?							
¿Fue atendido a la primera vez que solicitó una respuesta sin errores de parte del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil?							
¿El Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, le informa de los programas de salud que se realizan?							
¿Se han presentado incoherencias en lo indicado por el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, y la atención recibida?							
Sensibilidad							
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, fue ágil?							
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, fue puntual?							
¿La atención que recibió de parte del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, fue oportuna?							
Seguridad							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, fue profesional?							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, fue cortes?							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, le inspiró seguridad?							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, le inspiró credibilidad?							
Empatía							
¿Siente que el personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, es accesible en horarios de atención?							
¿Considera que el Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil, facilita la comunicación para satisfacer sus inquietudes?							
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil?							
¿Siente que sus necesidades son comprendidas de manera adecuada por el personal de salud de salud del Centro de Salud en el sector del Fortín de la ciudad de Guayaquil?							

Fuente: (Salvador, 2018)

Apéndice B. Formato de Instrumento del Modelo SIUSEX 2 para encuesta de medición de satisfacción a usuarios del Centro de Salud El Fortín.

Encuestador: <i>Los textos con letra cursiva son indicaciones para uso exclusivo de los encuestadores. Escriba con letra de molde legible las respuestas de las preguntas abiertas. No olvide que las respuestas deben ser siempre con referencia al paciente, sin importar si lo responde otra persona por él. Si la persona tiene 17 años o menos, el cuestionario debe ser respondido por el familiar o acompañante responsable.</i> Buenos días / tardes, mi nombre es... y trabajo en Mendoza Blanco & Asociados en un proyecto de la UNAM. Estamos haciendo una encuesta para mejorar el servicio del hospital, por lo que le agradeceríamos nos contestara con toda honestidad unas preguntas. Su absoluta honestidad es muy importante para nosotros ya que nos permitirá proponer mejoras en cuanto al servicio que brinda este hospital. Le reitero que el cuestionario es totalmente confidencial y su aplicación llevará aproximadamente 20 minutos.		
Artículo I. I. Datos Generales		
2. Fecha de nacimiento del paciente día /mes /año	3. Sexo 1. Hombre 2. Mujer	()
4. ¿Cuál es su estado civil? ()	5. ¿Qué escolaridad tiene? () ()	
1. Soltero 2. Casado 3. Unión libre	4. Divorciado 5. Viudo 6. Sepado	7. Preparatoria completa 8. Profesional técnica incompleta 9. Profesional técnica completa 10. Profesional incompleta 11. Profesional completa 12. Posgrado 99. No respuesta
6. ¿Cuál es su ocupación actual? <i>(Mostrar tarjeta 1)</i> () ()	7. Considerando a todos los miembros de su hogar que contribuyen al gasto familiar, ¿cuál es el ingreso mensual de su familia? <i>(Mostrar tarjeta 2)</i> () ()	
1. Hogar 2. Campesino / Jornalero 3. Comercio ambulante 4. Comercio establecido 5. Obrero 6. Realiza un oficio 7. Empleado de gobierno 8. Empleado de empresa privada	9. Empleado doméstico 10. Estudiante 11. Profesionista independiente 12. Empresario 13. Desempleado 14. Jubilado/pensionado/ incapacitado permanente 97. Ninguna 99. No sabe / No respuesta	1. Menos de \$1,870.00 (hasta 1 salario mínimo) 2. Entre \$1,871.00 y \$3,740.00 (hasta 2 salarios mínimos) 3. Entre \$3,741.00 y \$5,610.00 (hasta 3 salarios mínimos) 4. Entre \$5,611.00 y \$7,480.00 (hasta 4 salarios mínimos) 5. Entre \$7,481.00 y \$9,350.00 (hasta 5 salarios mínimos) 6. Entre \$9,351.00 y \$11,219.00 (hasta 6 salarios mínimos) 7. Entre \$11,220.00 y \$13,089.00 (hasta 7 salarios mínimos) 8. Más de \$13,090.00 (más de 7 salarios mínimos) 99. No sabe / No respuesta
8. ¿En qué estado radica actualmente? 99. No sabe		() ()
9. ¿En qué delegación o municipio radica actualmente? 99. No sabe		() ()
Artículo II. II. Experiencia con el Hospital y Actividades Preventivas		
<i>(Apoyar al entrevistado en caso necesario para contabilizar el número de veces que ha acudido al hospital con anterioridad)</i>		
10. ¿Acude por primera vez a este hospital? 1. Sí 2. No ¿Cuántas veces ha acudido anteriormente? 99. No sabe		(X) () ()
11. Área a la que acudió el usuario 1. Consulta externa 2. Hospitalización Urgencias Otra, ¿Cuál? No sabe		(X) () ()
12. Con relación a la consulta del día de hoy, ¿obtuvo una ficha o tenía una cita programada con anterioridad? 1. Por Cita 2. Por Ficha <i>(Pasar a P14)</i>		(X) () ()
13. A partir de la hora registrada en su cita, ¿cuánto tiempo permaneció esperando recibir atención médica? Horas Minutos 99. No sabe <i>(Pasar a P15)</i>		() () () ()
14. Y desde que llegó al hospital, ¿cuánto tiempo esperó para recibir atención médica? Horas Minutos 99. No sabe		() () () ()
15. ¿Utiliza medicina alternativa (homeopatía, acupuntura, comadrona/partera, herbolaria, hierberos, sobador, huesero, curandero, otro)? 1. Sí 2. No 99. No sabe/no respondió		() () () ()
Artículo III. III. Condición de Salud del Usuario		
16. ¿Cuál es el motivo por el que vino hoy al hospital? R1.		() ()
17. Sin considerar la atención médica de su doctor, ¿usted esperaba que le realizaran algún tipo de estudios? 1. Sí 2. No 99. No sabe/no respondió		() () () ()
18. Sin considerar la atención médica de su doctor, ¿le han realizado estudios con relación a su padecimiento/embarazo actual? 1. Sí 2. No 99. No sabe/no respondió		(X) () ()
19. Con relación al tratamiento de su padecimiento/embarazo actual en este hospital, ¿por cuántas diferentes especialidades ha sido atendido? 99. No sabe		() () () ()
20. ¿Y en cuántas diferentes especialidades esperaba ser atendido? 99. No sabe		() () () ()
21. En este hospital y con relación a su padecimiento/embarazo, ¿cuántos médicos considera que le han atendido responsablemente y con compromiso? () ()		() ()
22. ¿Y cuántos esperaba que se responsabilizaran y comprometieran con su padecimiento/embarazo? () ()		(X) () ()
Artículo IV. IV. Preocupaciones del Usuario		
Artículo V. (En esta sección vamos a centrarnos en las preocupaciones del paciente durante su padecimiento/ embarazo)		
Preocupaciones Económicas		
23. ¿Considera que su padecimiento/embarazo ha afectado su economía familiar? 1. Sí 2. No 99. No sabe		() () () ()

Fuente: (Fuentes, Aguirre, Ramírez, Arroyo, & Hamui, 2017).

Apéndice B. Cuestionario de Instrumento del Modelo SIUSEX 2 para encuesta de medición de satisfacción a usuarios del Centro de Salud El Fortín.

24. ¿Esperaba usted que hubiera cambios que afectaran la economía familiar debido a su padecimiento/embarazo?	() ()
1. Sí 2. No 99. No sabe	
25. ¿Le cobraron por la atención médica que recibió?	() ()
1. Sí 2. No 99. No sabe	
26. ¿Esperaba que le cobraran por la atención médica que recibió?	() ()
1. Sí 2. No 99. No sabe	
27. ¿Compró medicamentos y/o material médico para su atención?	() ()
1. Sí 2. No 99. No sabe	
Preocupaciones Relacionadas con las Actividades Laborales, Domésticas y/o Escolares	
28. Ahora le voy a preguntar sobre consecuencias que su padecimiento/embarazo pueden tener en el trabajo, casa o escuela.	
a. ¿Puede realizar todos sus quehaceres habituales de la casa?	1. Sí 2. No 99. No sabe () ()
b. ¿Ha buscado un reemplazo para sus actividades?	1. Sí 2. No 99. No sabe (X)
c. Desde que inició su actual padecimiento/embarazo, ¿ha estado trabajando o estudiando?	1. Sí 2. No 99. No sabe () ()
Preocupaciones Relacionadas con las Redes Familiares y Sociales	
29. Como consecuencia de su padecimiento/embarazo ¿ha dejado de hacer alguna actividad con sus familiares o amigos? () ()	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
30. ¿Su familia está más, igual o menos unida desde que presentó su padecimiento/embarazo? (X)	
1. Más 2. Igual 3. Menos 99. No sabe	
31. ¿Está usted conforme con el acceso al hospital que le dieron a su familia? () ()	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
Artículo VI. Preocupaciones Relacionadas con el Estado de Animo	
32. ¿Esperaba que su padecimiento/embarazo le causara tristeza, enojo o preocupación? () ()	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
33. ¿Ha recibido ayuda para manejar sus emociones? (X)	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
Artículo VII. Preocupaciones Relacionadas con el Tratamiento Médico	
34. ¿Le han recetaron algún tratamiento? (X)	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
35. ¿El tratamiento que le recetaron es el que esperaba () ()	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
36. ¿Toma o se aplica sus medicamentos como se lo indicaron siempre, a veces o nunca? (X)	
1. Siempre 2. A veces 3. Nunca 99. No sabe	
Artículo VIII. V. Atención y Trato al Usuario	
37. ¿En general el trato que recibió por parte del personal del hospital fue muy bueno, bueno, malo o muy malo? () ()	
(Mostrar Tarjeta 3) 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
38. ¿Qué tipo de trato esperaba del personal de salud muy bueno, bueno, malo o muy malo? () ()	
(Mostrar Tarjeta 3) 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
39. Para cada uno de los aspectos que le voy a mencionar y de acuerdo con las respuestas que le muestro en esta tarjeta, indíqueme por favor... (Mostrar Tarjeta 4)	
1) ¿Qué tanto el médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe () ()
2) ¿Qué tanto el médico le explicó sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe () ()
3) ¿Qué tanto el médico le explicó el tratamiento que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe () ()
4) ¿Qué tanto el médico le explicó los cuidados que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe () ()
5) ¿Qué tanto la información que le dio el médico le fue clara?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe () ()
40. Indíqueme como la/lo trato el médico? () ()	
1. Muy bien 2. Bien 3. Mal 4. Muy mal 99. No sabe	
41. ¿Vivió algunas de las siguientes situaciones por parte del personal de hospital: maltrato físico, maltrato emocional y/o psicológico, trato desigual, impuntualidad, actitud grosera/descortesía, prepotencia, corrupción, falta de información, maltrato a familiares y/o acompañantes, falta de respeto a su intimidad, desorganización del personal de salud, etc.? (X)	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
42. ¿La seguridad para evitar accidentes en las instalaciones del hospital es muy buena, buena, mala o muy mala? (X)	
1. Muy buena 2. Buena 3. Mala 4. Muy mala 99. No sabe	
43. ¿El funcionamiento de los aparatos y equipos del hospital es muy bueno, bueno, malo o muy malo? () ()	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
44. ¿Cómo se siente en general con la atención recibida en este hospital: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho? () ()	
1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Nada satisfecho 99. No sabe	
Artículo IX. VI. Ficha de Identificación	
45. Hospital donde se aplicó () ()	
46. La persona que respondió el cuestionario es ... ()	
1. El paciente (X)	
2. Un familiar Parentesco: _____ Relación: _____	
3. Un acompañante	
Le agradecemos mucho su disposición y tiempo para contestar estas preguntas. La información que nos dio es muy valiosa para la investigación y se reflejará en una mejor calidad de la atención para la salud.	

Fuente: (Fuentes, Aguirre, Ramírez, Arroyo, & Hamui, 2017).



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Yessica Xiomara Ordóñez Lima, con C.I: 0925687170 autora del trabajo de titulación: **Análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil.**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 27 de febrero de 2023

Dra. Yessica Xiomara Ordóñez Lima
MÉDICO GENERAL
Reg. Prof. 092568717-0

f. _____

Nombre: Yessica Xiomara Ordóñez Lima

C.C: 0925687170



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Yessica Xiomara Ordóñez Lima		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lcda Nadia Acosta Ramirez, Econ. Shirley Segura Ronquillo		
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:	27 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	110
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de atención		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad, atención, salud, satisfacción, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La presente investigación aborda el tema relacionado a la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud El Fortín de la ciudad de Guayaquil, debido a que en los dos últimos años se tuvo dificultades para garantizar el acceso a la salud pública, por parte de toda la población, en el sistema sanitario comunitario de primer nivel de atención. Ante ello, se planteó como objetivo, determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud en mención, mediante el uso del modelo SERVQUAL, para la elaboración de una propuesta de mejora de la calidad del servicio de salud al paciente. En efecto, la metodología aplicada es cuantitativa, descriptiva, transversal, con uso de la encuesta que se aplica a través de los instrumentos SERVQUAL, con su escala multidimensional del 1 al 7, y, del SIUSEX 2, con el fin de, medir la satisfacción a usuarios, cuyos resultados expresaron que los componentes de fiabilidad (44%), capacidad de respuesta (44%) y seguridad (47%), son los de mayor debilidad, además de la atención y trato al usuario que fue calificado como malo o regular, por más del 67% de los usuarios, obteniéndose un elevado nivel de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con 0,825 de Spearman y un p-valor < 0,01. En conclusión, es necesario fortalecer el servicio de promoción, prevención sanitaria y vigilancia epidemiológica, para mejorar continuamente el sistema sanitario comunitario.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0991221307	E-mail ordonezyessica28@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	