UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Análisis de la calidad y satisfacción del usuario de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ortega Parraga, Dayan Nicole (orcid.org/0000-0001-5869-6758)

ASESORES:

Mg. Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel (orcid.org/0000-0001-6314-144X)

Mg. Caycho Valencia, Félix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional, pero sobre todo porque son mi motor para seguir creciendo como profesional; a Dios que me brinda las fuerzas y la sabiduría para poder avanzar y ser mejor día a día.

A mi novio Jostin, que fue mi fuente de apoyo emocional, durante el desarrollo de mi trabajo de tesis.

Agradecimiento

Deseo agradecer a la Doctora Karen Moreno, quien como amiga y colega me brindó su apoyo, fue guía y asesora para la realización de este trabajo de tesis, gracias a eso pude ejecutar un trabajo de excelencia.

A mi docente, por sus consejos durante el periodo de ejecución de mi investigación y por último, un agradecimiento sincero de todo corazón a las personas que siempre me han impulsado a seguir siendo mejor persona y profesional: mis padres.

Índice de contenido

Carátula i

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice de contenido iv

Índice de tablas v

Índice de figuras vi

Resumen vii

Abstract viii

I. INTRODUCCIÓN 1

II. MARCO TEÓRICO 4

III. METODOLOGíA 12

3.1. Tipo y diseño de investigación 12

3.2. Variables y operacionalización 13

3.3. Población, muestra y muestreo 14

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 16

3.5. Procedimiento 17

3.6. Método de análisis de datos 17

3.7. Aspectos éticos 17

IV. RESULTADOS 18

V. DISCUSIÓN 24

VI. CONCLUSIONES 30

VII. RECOMENDACIONES 31

REFERENCIAS 32

ANEXOS 35

Índice de tablas

Tabla 1 Total de estudiantes encuestados durante los meses de mayo y junio. 15
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad 16
Tabla 3 Factores sociodemograficos 18
Tabla 4 Nivel de Satisfacción del usuario 18
Tabla 5 Nivel de calidad de atención 19
Tabla 6 Distribución de frecuencias por dimensiones de calidad de atención. 19
Tabla 7 Prueba de normalidad. 20
Tabla 8 Correlación bivariado entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención. 20
Tabla 9 Nivel de calidad de atención del paciente. 21
Tabla 10 Nivel de satisfacción del paciente. 22
Tabla 11 Relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad de atención. 23

Índice de figuras

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso 9

Figura 2. Ciclo PHVA 9

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023, la metodologia utilizada fue basica con enfoque cuantitativa, de diseño tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la muestra fue de 703 pacientes; 256 hombres y 447 mujeres, atendidos en el periodo mayo - junio del 2023, los cuales fueron encuestados mediante la aplicacion de dos instrumentos, se considro la escala de Likert con cinco valoraciones, los cuales midieron la satisfacción del paciente y la calidad de atencion brindada, a partir de 31 items en total, altamente confiables (0,982) y validados por tres expertos. Los resultados que se obtuvieron nos demostraron que el (43,2%) y el (49,2%) mediante la encuesta sobre satisfacion del paciente se sentian de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, y dentro de la encuesta que media la calidad de atencion el (40,5%) y el (51,9%) se sentian de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. En conslucion, obtuvimos que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que la satisfacción del usuario está relacionada significativamente con la percepción sobre la calidad de atención del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, educación superior, calidad de atención.

Abstract

The following study aimed to analyze the quality of health services and how it influences user satisfaction in a Higher Education Institution in Ecuador 2023, the methodology used was basic with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational, the sample was 703 patients; 256 men and 447 women, attended in the period May - June 2023, who were surveyed through the application of two instruments, the Likert scale was considered with five evaluations, which measured patient satisfaction and the quality of care provided. , from 31 items in total, highly reliable (0.982) and validated by three experts. The results obtained showed us that (43.2%) and (49.2%) through the survey on patient satisfaction felt in agreement and in total agreement respectively, and within the survey that measured the quality of attention (40.5%) and (51.9%) felt in agreement and totally in agreement, respectively. In conclusion, we obtained that there is sufficient statistical evidence to affirm that user satisfaction is significantly related to the perception of the quality of user care in a Higher Education Institution in Ecuador 2023.

Keywords: User satisfaction, quality of care, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

En la historia de la humanidad existe la inquietud por la calidad de sus productos y el interés por los buenos resultados en las actividades realizadas (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodriguez, 2009; Mera, González, & Lacoba, 2007). Sin embargo, estos vestigios por la preocupación en la calidad de sus productos, aparecen en la antigua Babilonia con el código Hammurabi en sus 282 leyes escritas, que resalta sobre la responsabilidad en las construcciones en donde establecía que: "La construcción de una casa debía realizarse con los requerimientos necesarios para que soporte el peso de sus ocupantes, en caso se derrumbe sobre ellos y estos mueran, el responsable de la construcción era condenado a la pena de muerte", (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodriguez, 2009; Díaz-Jiménez, 2018; Icaza, 2003; Mera et al., 2007).

En el ámbito del uso de los servicios brindados por el área sanitaria, donde la satisfacción del usuario es un parámetro fundamental para medir la calidad y eficacia de la atención del personal sanitario. La relevancia de la satisfacción del usuario está ligada con la experiencia del paciente, que engloba la accesibilidad a los servicios otorgados hasta la percepción de la calidad y eficacia de la atención recibida. En el entorno actual, donde ha habido rápidos avances tecnológicos, cambios demográficos y demandas de los pacientes, es crucial que los servicios otorgados por el área de salud se centren en comprender y mejorar la calidad y satisfacción del usuario. Esto involucra que se tenga que analizar y evaluar de manera sistemática los factores que afectan en la percepción del paciente y desarrollar estrategias efectivas para ofrecer una experiencia satisfactoria.

La calidad de atención en el Ecuador ha sido un tema de gran relevancia en el ámbito del sector sanitario. Durante mucho tiempo, se han realizado esfuerzos para mejorarla y garantizar que los ciudadanos reciban una atención médica de calidad, accesible y segura. Sin embargo, existen desafíos significativos que deben abordarse para lograr un sistema de salud eficiente y de alta calidad, el sistema de salud ecuatoriano se enfrenta a problemas como la falta de un acceso equitativo a

servicios brindados por el área de salud, la escasez de recursos humanos y financieros, la desigualdad en la distribución de servicios de calidad, la deficiencia en la infraestructura sanitaria y la limitada participación de las personas que utilizan el servicio en las decisiones relacionadas con su atención médica.

En el Ecuador, al igual que en otros países, el sistema de salud pública a menudo causa malestar e insatisfacción entre los pacientes cuando buscan atención. Estos expresan diversas quejas, como el favoritismo en la atención por parte de algunos profesionales de salud, retrasos en la asignación de consultas, problemas logísticos y operativos en hospitales debido a la falta de insumos, demoras en la programación de exámenes clínicos y de laboratorio, y dificultades para acceder a medicamentos, entre otros aspectos. Tanto los usuarios frecuentes de los servicios como los profesionales de la salud que experimentan estas dificultades sienten la necesidad de orientar mejor el sistema de salud para satisfacer a los pacientes.

La calidad de atención en los servicios en el campo de la salud son fundamentales para brindar eficiencia y lograr la satisfacción de la población en sus expectativas. Si hay una mejoría en la calidad de los servicios de salud, esto podría resultar en una reducción de costos, una mayor cobertura de atención y un beneficio general para la comunidad. Los documentos fundamentales del país se refieren a las políticas públicas de salud fundadas para que el acceso a los servicios médicos sean un derecho humano innegable, y debe seguir las directrices establecidas por el Sistema Nacional de Salud.

La atención de salud en las universidades del Ecuador es un aspecto importante para el bienestar y sobre todo la seguridad de la comunidad estudiantil. Las universidades, conscientes de su responsabilidad hacia los estudiantes, han implementado servicios de atención médica y promoción de la salud en sus campus para garantizar que los estudiantes tengan acceso a servicios de calidad. Sin embargo, es necesario reconocer que aún existen desafíos en la atención de salud en las universidades del Ecuador. Algunos de estos desafíos incluyen la capacidad limitada de los centros de salud para atender a todos los estudiantes, la necesidad

de mejorar el desarrollo entre los servicios de salud y manejo de un sistema de prevención y promoción de la salud más efectivas.

Como problemática general, formulamos la siguiente pregunta ¿Cuáles son los inconvenientes y razones de las quejas de los usuarios de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023?

El objetivo general de este presente estudio es analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023. Dentro de los objetivos específicos planteados tenemos: analizar la calidad de atención del personal en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023; analizar el nivel de satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023; establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023.

Ante lo antes expuesto podemos plantear la siguiente hipótesis general: existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023. Como hipótesis específicas: existe en la Institución de Educación Superior calidad de atención del personal de salud; existe en la Institución de Educación Superior satisfacción del usuario atendido; existe en la Institución de Educación Superior relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Se justifica esta investigación debido a que en el Ecuador existe muy pocas investigaciones sobre la implementación para mejoras en la calidad de los servicios para sus usuarios en salud, por ese motivo se realizará este estudio para la contribución en mejoras de la salud del país en todos los niveles organizacionales de una empresa.

II. MARCO TEÓRICO

La calidad de atención en la asistencia médica universitaria se define como un conjunto de estrategias, procesos y acciones implementadas en las unidades de salud de las universidades para garantizar y mejorar la calidad de la atención médica ofrecida a sus pacientes, que incluye a la comunidad universitaria y, en algunos casos, a la población externa dentro de un enfoque integral que busca proporcionar una atención médica segura, efectiva y centrada en el paciente, con un enfoque constante en la mejora continua para cumplir con las necesidades de la comunidad universitaria y de la población a la que sirven.

El accionar de los servicios sanitarios lo podemos englobar en cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. Tomando en cuenta que calidad no es sinónimo de lujo, sino por el contrario se refiere a que debe ser la misma en todos los diferentes niveles de atención (Forrellat Barrios, 2014).

Mientras que la satisfacción del usuario es un instrumento que permite valorar el resultado de la asistencia que recibe cada uno de los usuarios que fueron atendidos dentro de un servicio de salud, sea atención primaria u hospitalaria, y si esta cumple o no con las expectativas posterior al proceso asistencial. pues es predictor del cumplimiento de todos los estándares de calidad establecidos con la finalidad de utilizarse para su mejora continua (Gagliardino, Hera, & Siri, 2001).

Las organizaciones y las diferentes actividades realizadas por el hombre buscan mejorar y desarrollar la productividad de sus trabajos con el fin de lograr el reconocimiento del mercado en la prestación de sus servicios en el producto terminado; esto los obliga a renovar su gestión y procesos por las exigencias diarias solicitadas de sus clientes (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodriguez, 2009; Torres Saumeth, Solís Ospino, & Ruiz Afanador, 2012).

A lo largo del tiempo, diversos investigadores han desarrollado teorías y aplicaciones al campo de los sistemas que gestionan la calidad. Han empleado instrumentos de medición, fórmulas tanto cuantitativas como cualitativas, con el

objetivo de obtener resultados que impulsen el crecimiento de sus instituciones. (Tarí Guilló & García Fernández, 2009).

Autores como Joseph Juran, se centraban en la implementación de modelos de mejora con el fin de cumplir con las necesidades que pueda demandar el usuario. Del mismo modo, Karou Ishikawa describe la calidad como el mecanismo de desarrollar, diseñar, fabricar y mantener un producto que cumpla con los requisitos del consumidor. Estos autores consideraban que la calidad era responsabilidad de todos los departamentos, un elemento único en el cual la coordinación y la organización eran clave para resolver problemas de manera inmediata. Además, proponían acciones correctivas a través de la planificación estratégica orientada al aseguramiento de la calidad.(Bleda, Alvarez, & Solas Gaspar, 2009; Torres Saumeth et al., 2012). Edward Deming y Phil Crosby, por otro lado, se centraban en el ámbito de la producción. Según su enfoque, tenemos por concepto de calidad a la capacidad de cumplir con los requisitos y estándares establecidos en las especificaciones de fabricación. En otras palabras, sostienen que todo debe producirse de acuerdo con las especificaciones del proceso, de modo que si se cumple este criterio, el producto cumplirá con los requisitos y se considerará aceptable el resultado final. (Rodríguez Procel, 2016; Torres Saumeth et al., 2012).

Por este motivo, todos los que integran la organización en sus diferentes niveles para alcanzar un producto lo mejor elaborado posible tienen la responsabilidad de alcanzar la calidad como excelencia, con sus componentes exactos y una gestión adecuada, aceptando las exigencias de sus clientes, para la satisfacción de los resultados (Mera et al., 2007; Tarí Guilló & García Fernández, 2009).

En la historia de la humanidad se ha mencionado a personajes reconocidos mundialmente por sus aportaciones y estudios a la calidad de los procesos, por ese motivo se realizará un breve resumen a los artífices dedicados a este tema sobre sus fundamentos y principios en la aplicación de esta temática. William Edwards Deming, quien estudió Ingeniería en la Universidad de Wyoming y logro su

doctorado en Físicas Matemáticas, también ejerció como docente en esta institución. Durante la Segunda Guerra Mundial, brindó cursos de estadística a técnicos e ingenieros con el objetivo de implementar la mejora de la calidad de los materiales utilizados en la guerra. Fue gracias a esta labor que llamó la atención de los japoneses, lo que posteriormente lo llevó a dedicar su tiempo a enseñar la filosofía Deming para impulsar el renacimiento de la industria y la economía japonesa después de la guerra.

Cubillos Rodríguez and Rozo Rodriguez (2009) mencionan sobre los principios de Deming donde se enfocaba en medición estadística, decía que la manera de poder medir los avances en una compañía era mediante la aplicación de números, de esta forma se podía observar su funcionamiento y así poder desarrollar formas de implementación en mejores continuas, basados en 14 puntos:

1. Establecer una visión a largo plazo que garantice la continuidad y éxito de la empresa mediante un plan estratégico.
2. Adaptar la empresa a la economía actual mediante la implementación de una filosofía de calidad.
3. Comprender la importancia de la inspección y el diseño del producto desde el inicio.
4. Priorizar la calidad al momento de realizar compras y establecer relaciones sólidas con los proveedores.
5. Identificar problemas y buscar constantemente mejoras en el sistema de producción y servicio de la empresa.
6. Brindar formación y capacitación a los empleados para mejorar su desempeño en sus funciones.
7. Adoptar y poner en práctica un liderazgo efectivo.
8. Eliminar el miedo como barrera para un buen rendimiento en el trabajo.
9. Eliminar obstáculos entre los departamentos de la organización que dificulten el trabajo en equipo.
10. Reemplazar consignas con acciones de mejora.
11. Eliminar incentivos basados en producción a destajo.

12. Resolver los obstáculos que evitan que las personas se sientan bien con su trabajo.
13. Implementar programas de desarrollo personal.
14. Aplicar el ciclo PHVA que es una metodología de mejora continua de la calidad ampliamente utilizada en los sistemas de gestión. (Torres Saumeth et al., 2012).

Can Kutlu and Kadaifci (2014) menciona que Joseph Juran (1951), uno de los fundadores de esta filosofía, priorizo su modelo en la satisfacción de los clientes enfocándose en la gestión y métodos técnicos que fue publicado en uno de sus libros más influyentes con el nombre de TQM (Total Quality Management, por sus siglas en ingles), método donde la gestión de calidad está enfocada en la participación de todos sus asociados internos y externos de la empresa, hasta sus clientes y proveedoras para la mejora continua. De esta manera las empresas podrían aumentar sus ganancias, la participación y la competitividad del mercado (Bleda et al., 2009).

Juran contribuyó con sus estudios que se basaban en una trilogía de procesos interrelacionados, en los cuales se establecen metas que deben ser alcanzadas. Este proceso fue denominado "planeación de la calidad" por Juran. Además, desarrolló el enfoque de dirigir los objetivos propuestos y supervisar las operaciones para lograr resultados exitosos, al cual llamó "control de calidad". Juran también implementó el diagrama de Pareto, que revela la regla del 80/20. Esto nos indica que, donde hay un problema con múltiples causas, aproximadamente el 20 por ciento van a resolver el 80% del problema, mientras que el 80 por ciento de las causas van a resolver el 20% del problema.

La gráfica de Pareto es un diagrama de barras usado para separar los puntos más significativos (ordenados por conteo de frecuencia desde el más alto al más bajo) de un problema para que sus colaboradores sepan dónde enfocar sus esfuerzos de mejora (Sales, 2013).

Para Crosby tenía la idea que la calidad es gratis, y que la ausencia de defectos debería ser el estándar de desempeño de los sistemas de gestión. Esto solo se logra al solventar los requisitos del cliente desde el inicio, al lograr cumplir esto se logra cero defectos.

Según Ishikawa (1986), el termino calidad tiene como concepto que el proceso de desarrollar y mantener productos que cumplan con altos estándares de calidad, al mismo tiempo que sean rentables, útiles y, sobre todo, satisfactorios para los consumidores. (Can Kutlu & Kadaifci, 2014). Implementó el modelo CWQC (Control de Calidad en Toda la Compañía) y refiere que la calidad no debe ser comprendida solo como un elemento de los productos, también debe considerarse como parte del servicio en la venta y post-venta, y en el sentido más amplio se refiere a la calidad de la administración, del desempeño humano, del trabajo realizado, del ambiente laboral, del producto y del servicio ofrecido.(Bleda et al., 2009; Can Kutlu & Kadaifci, 2014; Cubillos Rodríguez & Rozo Rodriguez, 2009).

Ishikawa contribuyó con el inicio de los "círculos de calidad", que consistían en reunir a los trabajadores para debatir y discutir mejoras en la calidad de sus productos (Crosby, 2014) Además, implementó el diagrama de causa y efecto, también conocido con el nombre de espina de pescado, que proporciona mediante una representación gráfica todas las posibles causas de un problema. El objetivo de este diagrama es organizar el análisis de un problema prioritario en diferentes categorías de procesos. Es comúnmente utilizado en el diseño de productos y en la prevención de deficiencias en la calidad. Su representación gráfica se asemeja a la forma de la cabeza de un pez. (Rodríguez Procel, 2016).

La norma ISO 9001 (2015) define a los procesos como un conjunto de acciones vinculadas entre sí, estas modifican los elementos de entrada en resultados (salida), de forma similar define al producto como el resultado de un conjunto de acciones vinculadas entre sí, en donde transforman entradas en salidas. Estos resultados pueden ser tangibles o intangibles (Rodríguez Procel, 2016). De la misma manera reitera la importancia en que la organización de la empresa determine, implemente, gestiones y mejore continuamente la efectividad

en los procesos, con la finalidad de lograr las metas propuestas en la organización (9001, 2015; Bleda et al., 2009; García, Quispe, & Ráez, 2003).

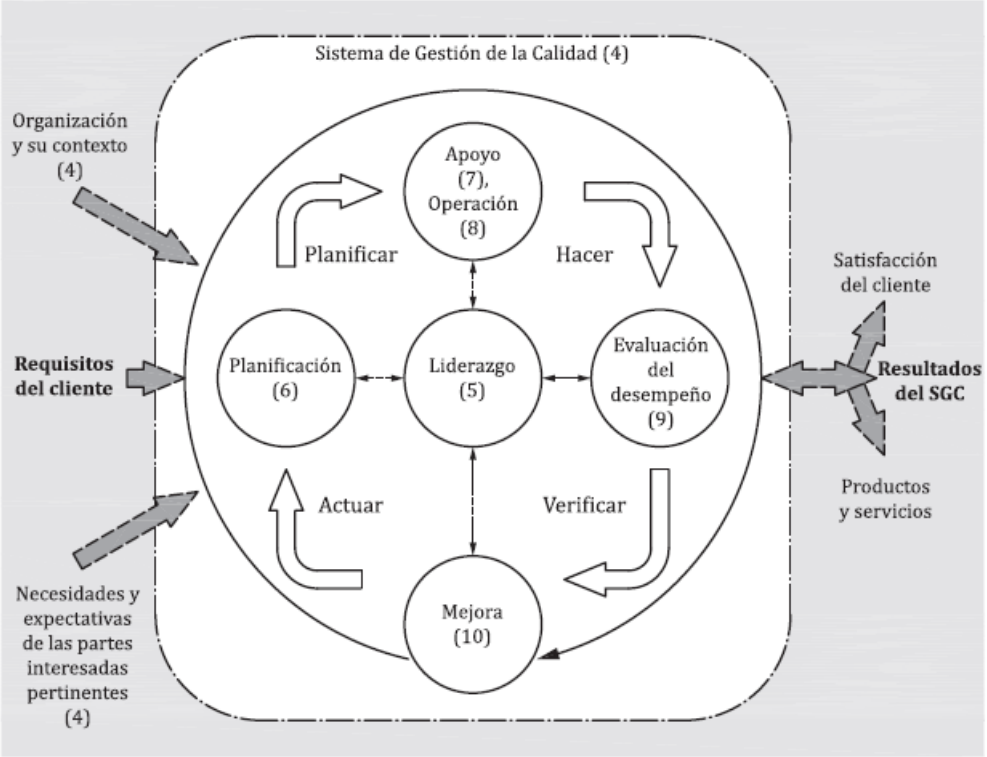
Podemos decir que el proceso se define como una serie de acciones interrelacionadas en las que, mediante uno o varios ingresos de información, se generan una o varias salidas también de información. Los resultados obtenidos en un proceso tienen un valor agregado en comparación con las entradas iniciales, y estos resultados se convierten en elementos de entrada para el siguiente proceso.(García et al., 2003).

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente: Norma ISO 9001

Moyano-Hernández and Sandoval (2021) El ciclo PVHA, se describe como una herramienta de procesos utilizada en las organizaciones para lograr mejoras a corto plazo con resultados claramente visibles, como la disminución de productos defectuosos y la disminución de costos.

Figura 2. Ciclo PHVA



Fuente: Norma ISO 9001:2015

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que los servicios del sector sanitario están en la obligación de asegurar que el usuario reciba los servicios que permitan cumplir con las expectativas y que reciban toda la atención para considerar la experiencia del usuario. Adicional de la atención que recibió, alcanzar resultados óptimos con el mínimo de errores y alcanzar la satisfacción de sus necesidades.

En la industria de la salud, la calidad se centra en la satisfacción del paciente, las actividades relacionadas con los procesos de calidad tienen enfoques diferentes y todos son importantes. La satisfacción y la calidad pueden tener ciertas características similares.

La calidad de la atención según Bobadilla Nanfuñay (2022) se evalúa mediante diferentes dimensiones según el modelo de SERVQUAL. Estas dimensiones son: a) Fiabilidad, que se refiere a la atención cuidadosa y confiable que se brinda; b) Capacidad de Respuesta, que implica proporcionar atención oportuna; c) Seguridad, donde las instituciones de salud deben demostrar que sus

profesionales están capacitados para realizar su trabajo; d) Empatía, que es la capacidad de comprender las emociones y sentimientos de los usuarios, fomentando una interacción afectiva; y e) Elementos Tangibles, que están relacionados con la apariencia de las instalaciones vista desde el aspecto fisico, el personal, el equipo médico y los materiales utilizados en los procedimientos de atención. El modelo de SERVQUAL es ampliamente utilizado para evaluar la calidad de los servicios de salud brindados.

Dentro del contexto a nivel nacional, Molina Mula (2016) evaluó la calidad de la atención en los servicios de enfermería identificando obstáculos para la implementación de evidencia científica mediante un cuestionario. Los hallazgos revelaron que la participación de las enfermeras en cuestiones hospitalarias es limitada debido a la disminución del personal y la falta de respaldo por parte de los superiores para llevar a cabo sus tareas.

Francisco, Blanco, Duma, and Quintana (2019) realizaron una investigación centrada en la gestión de calidad en la educación no presencial, específicamente en el contexto de una maestría en gerencia de salud. A través del diagnóstico de las habilidades académicas y administrativas, llevaron a cabo la implementación y evaluación de un modelo para la gestión de la calidad basado en las necesidades identificadas por los estudiantes. Los resultados de esta implementación demostraron que los elementos mencionados fueron efectivos para mejorar la calidad del programa de la maestría.

Personas que vienen con la esperanza de obtener una atención oportuna con instalaciones y tratamientos que cumplan con sus necesidades, donde la infraestructura y las competencias relacionadas con los profesionales de cada miembro del sistema puedan definir el nivel de satisfacción del usuario. Para esto las organizaciones deben preocuparse por mejorar la atención del usuario, siendo un requisito ético que permita cambiar los paradigmas en la sociedad en relación con la salud pública.

En Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene como metas asegurar la calidad, efectividad y eficiencia de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios sanitarios por parte del Ministerio de Salud Pública. (Fariño 2018)

Sin embargo, es necesario fortalecer la calidad de atención y en la respuesta afectiva dentro de los tiempos. Así mismo se debe mejorar aspectos administrativos como el seguimiento continuo en la implementación de los modelos para la gestión considerados en la teoría y en los estándares de calidad nacionales e internacionales.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Es de tipo básica, desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, el cual resulta adecuado para el estudio a realizar.

El método de investigación que se utilizó fue cuestionarios aplicados a la población a estudiar y el nivel de investigación es de tipo descriptivo y correlacional con la finalidad de medir el grado de relación que exista entre las dos variables a estudiar.

El diseño aplicado es el no experimental, de tipo transversal descriptivo dado que se recopiló información para la medición de las variables.

Diseño correlacional:

M: Usuarios que usan el servicio de salud de una Institución de educación superior.

X: Satisfacción del usuario.

Y: Calidad de atención

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1:

Denominada satisfacción del usuario.

Las dimensiones que se evaluaran son:

Factores sociodemográficos: edad, sexo.

Accesibilidad: atención oportuna, habilidad del profesional y recursos para la atención.

Definición conceptual: Se va a definir como la evaluación de manera positiva que el paciente realiza sobre estas dimensiones de la atención recibida.

Definición operacional: Conformado por 8 ítems, mediante la escala de Likert cuyos valores se describen a continuación: totalmente de acuerdo con un valor de 5, de acuerdo con un valor de 4, intermedio con un valor de 3, en desacuerdo con un valor de 2 y totalmente en desacuerdo con un valor de 1. De esta manera se podrá identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en una unidad de salud de una Institución de Educación Superior.

Escala de medición: ordinal.

Variable 2:

Denominada calidad de atención.

Las dimensiones que se evaluaran son:

Fiabilidad

Aspectos tangibles

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Definición conceptual: Se va a definir como la estimación de la atención de salud efectiva.

Definición operacional: Conformado por 21 ítems, mediante la escala de Likert cuyos valores se describen a continuación: totalmente de acuerdo con un valor de 5, de acuerdo con un valor de 4, intermedio con un valor de 3, en desacuerdo con un valor de 2 y totalmente en desacuerdo con un valor de 1. De esta manera se podrá identificar el nivel de calidad de atención en una unidad de salud de una Institución de Educación Superior.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Estudiantes matriculados en el periodo 2023-1.

Criterios de inclusión:

- Usuarios matriculados legalmente de primero a noveno semestre.
- Usuarios que de manera voluntaria firmen el consentimiento informado.
- Servidores públicos que laboren en la unidad de salud más de 6 meses con nombramiento o contrato.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no quisieron participar de manera voluntaria
- Usuarios que pertenecen al cuerpo docente y administrativo.
- Servidores públicos que laboren en la unidad de salud menos de 6 meses con nombramiento o contrato

Muestra

La población total de estudiantes matriculados durante el semestre 2023-1 fueron de 9621, que comprenden los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto.

La selección del tamaño de la muestra se realizará entre los matriculados durante ese periodo, abarcando una parte significativa de la población, la cual cumple con las características del estudio, lo que permite reducir costos y tiempo. Determinar la muestra adecuada es fundamental para iniciar todo el estudio, ya que esto ayuda a que la interpretación de los resultados que fueron obtenidos estadísticamente no se distorsione.

Los estudiantes atendidos en el mes de mayo y junio del 2023, luego de su atención en las áreas de medicina y odontología, se les otorgará la encuesta que será llenada de manera libre y voluntaria.

Tabla 1 Total de estudiantes encuestados durante los meses de mayo y junio.

	Frecuencia	Porcentaje
HOMBRE	256	36,4
MUJER	447	63,6
Total	703	100

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

Muestreo

Mediante un muestreo probabilístico, para variables cuantitativas usaremos el cálculo del tamaño de muestra finita el cual es un proceso que permite determinar el número adecuado de elementos que deben ser incluidos en una muestra para obtener resultados representativos de una población finita.

El tamaño de muestra finita calculado con esta fórmula será el número de elementos que se deben seleccionar aleatoriamente de la población para realizar el estudio o la encuesta y obtener resultados representativos y confiables.

Aguilar-Barojas (2005) aplico la siguiente fórmula para el muestreo de una población finita se usará la siguiente ecuación.

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N-1) * e^2 + Z^2\sigma^2}$$

Reemplazamos los valores donde:

N= 9621 (total estudiantes matriculados en el periodo 2023-1)

σ = 0,5

Z= 1,96

e = 0,05

Posterior a la aplicación de la formula, obtuvimos que la población a seleccionar es de mínimo 369.

Unidad de análisis.

La investigación incluyó a estudiantes mayores de edad, tanto hombres como mujeres, que acudieron a la unidad de salud tanto por libre demanda como por citas agendadas, y que aceptaron participar de forma voluntaria en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se considerará la técnica de encuesta, debido a su practicidad, además del bajo costo que implica su realización.

Se tomará como guía del modelo SERVQUAL, instrumento validado basado en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

La validez del instrumento se realizó por la evaluación de 3 expertos con alta experiencia, donde evaluaron la claridad, coherencia y relevancia de este.

Por último, para la medición de su confiablidad, se obtuvo el valor de 0,983 por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, lo cual indica que su calificación es buena.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		Elementos
0,982	0,983	31

3.5. Procedimiento

Se llevará a cabo la realización de esta encuesta con los estudiantes que acuden a la unidad de salud posterior a su atención, bajo criterios de inclusión y exclusión.

3.6. Método de análisis de datos

Posterior a la recolección de la información obtenida, mismos que serán tabulados con la herramienta Microsoft office Excel y analizados mediante SPSS (Stadistical Package for the Social Sciences) que es un programa estadístico el cual nos permitirá realizar el debido análisis de correlación estadístico.

3.7. Aspectos éticos

Los usuarios participantes tienen la opción de dejar de colaborar en cualquier fase del proyecto, se realizó la encuesta de manera confidencial para que los resultados no pierdan su objetividad, los resultados no fueron manipulados y fueron procesados de manera adecuada, lo cual permite que sea una buena fuente de información para otros estudios.

IV. RESULTADOS

Tabla 3 Factores sociodemograficos

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
15-19	245	34,9
20-49	455	64,7
50-64	3	0,4
Total	703	100
Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	256	36,4
Mujer	447	63,6
Total	703	100

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

En la tabla 3, obtuvimos que el 64,7% de los usuarios se encontraban dentro del grupo etario que comprendía los 20 a 49 años, así mismo tuvimos el 63,6% de población con genero mujer.

Tabla 4 Nivel de Satisfacción del usuario

Escala de medición	F	%
1	7	1
2	7	1
3	39	5,5
4	304	43,2
5	346	49,2
Total	703	100

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

En la tabla 4, obtuvimos que el 43,2% de la totalidad de los encuestados manifestaban estar de acuerdo, y el 49,2% totalmente de acuerdo

Tabla 5 Nivel de calidad de atención

Escala de medición	F	%
1	7	1
2	6	0,9
3	40	5,7
4	285	40,5
5	365	51,9
Total	703	100

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

En la tabla 5, obtuvimos que el 40,5% de la totalidad de los encuestados manifestaban estar de acuerdo, y el 51,9% totalmente de acuerdo.

Tabla 6 Distribución de frecuencias por dimensiones de calidad de atención.

Escala de medición	Fiabilidad		Tangibles		Respuesta		Seguridad		Empatia	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	1,4	12	1,7	13	1,8	11	1,6	11	1,6
2	8	1,1	6	0,9	9	1,3	5	0,7	7	1
3	60	8,5	60	8,5	74	10,5	62	8,8	59	8,4
4	305	43,4	303	43,1	348	49,5	330	46,9	302	43
5	320	45,5	322	45,8	259	36,8	295	42	324	46,1
T	703	100	703	100	703	100	703	100	703	100

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

En la tabla 6, podemos observar que los resultados para la calificación de acuerdo tenemos dentro de las dimensiones fiabilidad (43,4 %), aspectos tangibles (43,1%), capacidad de respuesta (49,5%), seguridad (46,9%), empatía (43%) y para la

calificación totalmente de acuerdo; fiabilidad (45,5 %), aspectos tangibles (45,8%), capacidad de respuesta (36,8%), seguridad (42%), empatía (46,1%),

Tabla 7 Prueba de normalidad.

	Estadístico	gl	Sig.
V1	0,293	703	0
V2	0,309	703	0

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

En la tabla 7, mediante el análisis de coeficiente de Kolmogorov-Smirnova, se encontró un valor de 0, esto evidencia que no presenta una distribución normal motivo por el cual se usaran medidas no paramétricas para la corroboración de las hipótesis planteadas.

Objetivo general

Para el análisis del objetivo general, estas fueron las hipótesis planteadas:

H1: Existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023

H0: No existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023

Regla de decisión: Si p es igual o menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Con un 95% de confianza y un margen de error del 5%.

Tabla 8 Correlación bivariado entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención.

		V1	V2
V1	Coeficiente de correlación	1	,741**
	Sig. (bilateral)	.	0
	N	703	703

	Coeficiente de correlación	,741**	1
V2	Sig. (bilateral)	0	.
	N	703	703

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

Mediante la prueba Rho de Spearman, obtuvimos que el p-valor obtenido (p=0 es igual o menor a 0.05), procedemos a rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, existe evidencia estadística para afirmar que la satisfacción del usuario está relacionada significativamente con la percepción sobre la calidad de atención.

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,741, el cual nos indica que existe una relación positiva de nivel moderado, es decir que a mejor percepción sobre la satisfacción del usuario se tendrá también una mejor percepción de la calidad de atención.

Objetivo 1

Para el análisis del primer objetivo específico se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe en la Institución de Educación Superior calidad de atención del personal de salud.

H0: No existe en la Institución de Educación Superior calidad de atención del personal de salud.

Tabla 9 Nivel de calidad de atención del paciente.

		Calidad de atención.
N		703
Parámetros normalesa,b	Media	4,42
	Desv. Desviación	0,727
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,309
	Positivo	0,211
	Negativo	-0,309

Estadístico de prueba	0,309
Sig. asintótica(bilateral)	,000c

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

Mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, se obtuvo que el p-valor es menor a 0.05, procedemos a rechazar la hipótesis nula, por lo consiguiente decimos que si existe calidad de atención en la población estudiada, con una media de 4,42.

Objetivo 2

Para el análisis del segundo objetivo específico se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe en la Institución de Educación Superior satisfacción del usuario atendido.

H0: No existe en la Institución de Educación Superior satisfacción del usuario atendido

Tabla 10 Nivel de satisfacción del paciente.

		Satisfacción del usuario
N		703
Parámetros normalesa,b	Media	4,39
	Desv. Desviación	0,727
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,293
	Positivo	0,211
	Negativo	-0,293
Estadístico de prueba		0,293
Sig. asintótica(bilateral)		,000c

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

Mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, se obtuvo que p-valor es menor a 0.05, procedemos a rechazar la hipótesis nula, por lo consiguiente existe satisfacción del usuario en la población estudiada, con una media de 4,39.

Objetivo 3

Para el análisis del tercer objetivo específico se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe en la Institución de Educación Superior relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad de atención.

H0: No existe en la Institución de Educación Superior relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad de atención.

Tabla 11 Relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad de atención.

Satisfacción del usuario	FIABILIDAD	
	Coeficiente de correlación	,733**
	Sig. (bilateral)	0
	N	703
	ASPECTOS TANGIBLES	
	Coeficiente de correlación	,720**
	Sig. (bilateral)	0
	N	703
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
	Coeficiente de correlación	,718**
	Sig. (bilateral)	0
	N	703
	SEGURIDAD	
	Coeficiente de correlación	,688**
	Sig. (bilateral)	0
	N	703

EMPATIA	
Coeficiente de correlación	,744**
Sig. (bilateral)	0
N	703

Fuente: cuestionario (Elaboración propia)

Mediante la prueba Rho de Spearman, se obtuvo que el p-valor es menor a 0.05, procedemos a rechazar la hipótesis nula, existe suficiente evidencia estadística para poder afirmar que la satisfacción del usuario está relacionada significativamente con las dimensiones de calidad de atención.

V. DISCUSION

Los resultados de la unidad médica de una institución de educación superior demostraron que la calidad de atención fue calificada por más del 80% de la población encuestada como de acuerdo o totalmente de acuerdo, la cual se pudo evidenciar todas las dimensiones con respuestas en rango 4 y 5 en escala de likert, así mismo la satisfacción con respuestas en rango 4 y 5 en escala de likert.

Dentro del total de pacientes encuestados, el 63,6% fueron mujeres el cual Bustamante, Zerda, Obando, and Tello (2020) en su estudio sugiere que es habitual que el porcentaje de atención sea mayor en mujeres cuando se ofertan servicios de cobertura familiar, obteniendo en el mismo una diferencia representativa con el 80,4% de atenciones realizadas a mujeres.

Para el objetivo general, se analizó la calidad de los servicios de salud y cómo influye en la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023, y se encontró mediante la prueba de correlación bivariado de Rho de Spearman (0,741) que la satisfacción del usuario está relacionada

significativamente con la percepción sobre la calidad de atención, que indica una relación positiva de nivel moderado, es decir que a mejor percepción sobre la satisfacción del usuario se tendrá también una mejor percepción de la calidad de atención, los cuales tuvieron relación con el estudio realizado por Bobadilla Nanfuñay (2022), el cual identifico la relación entre la atención recibida y la satisfacción del usuario, en una muestra de 105 pacientes que estuvieron en sala de hospitalización durante 48 horas en el área de emergencia.

En el contexto nacional, un estudio realizado por Santa Cruz Cordova (2023) el cual determino la influencia que tiene la calidad de atención en la satisfacción del usuario en una unidad de salud ubicada en la ciudad de Guayaquil en Ecuador durante el 2022, donde se obtuvieron resultados similares debido a la atención que es primaria y no de tercer nivel, el cual concluyo que la calidad de la atención interviene directamente en la satisfacción del usuario.

Para el primer objetivo específico planteado, se obtuvo que existe calidad de atención en la población estudiada, con una media de 4,42 y se rechaza la hipótesis nula.

Para las dimensiones de calidad de atención se obtuvieron resultados donde los pacientes estaban de acuerdo; fiabilidad (43,4 %), aspectos tangibles (43,1%), capacidad de respuesta (49,5%), seguridad (46,9%), empatía (43%) y totalmente de acuerdo; fiabilidad (45,5 %), aspectos tangibles (45,8%), capacidad de respuesta (36,8%), seguridad (42%), empatía (46,1%), estos porcentajes nos indican que se tuvo buena percepción de la calidad dentro de los usuarios atendidos.

Para las dimensiones, como tangibilidad, el 45,8% estuvo totalmente de acuerdo con la calidad de atención, el cual hace referencia a la infraestructura y equipos médicos utilizados, indicando así que para la mayoría de los usuarios este aspecto era el adecuado, no obstante para Maggi Vera (2018) que dentro de su investigación llego a la conclusión que aunque el tema de visualización de los

establecimientos para algunos fue atractiva, para la mayoría no lo fue y existió insatisfacción.

Adicionalmente, con el tiempo de espera del servicio manifestaron los usuarios que estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo, debido al agendamiento que se lleva en el servicio de salud, y el adecuado manejo de la escala de triage de Manchester (STM), en contraste con Fariño Cortez, Cercado Mancero, Vera Lorenti, Valle Flores, and Ocaña Ocaña (2018), donde el 71% de su población encuestada, manifestaron estar insatisfechos con el tiempo de espera para recibir el servicio en una unidad operativa de atención primaria en una ciudad de nuestro país Ecuador con una muestra de 384 encuestados.

Estas dos dimensiones, reflejan el problema de las unidades operativas sobre todo públicas del País, debido al poco financiamiento, falta de personal y mala infraestructura con la que cuentan, las cuales hacen que no logren cubrir las necesidades de los usuarios que fueron atendidos y se muestren insatisfechos con la atención brindada.

Así lo menciona Arbeláez-Rodríguez and Mendoza (2017), que los factores que suelen generar satisfacción se identifican en las dimensiones de seguridad, por la atención obtenida por el personal sanitario. Por otro lado, la insatisfacción se ha evidenciado en la dimensión de capacidad de respuesta debido a los prolongados tiempos de espera, así como en la dimensión elementos tangibles los cuales están relacionados con el acceso a la información que se brinda al usuario, falta de recursos, insumos o medicamentos, especialmente en las instituciones de carácter público.

En relación con el segundo objetivo específico planteado, se obtuvo que existe satisfacción del usuario en la población estudiada, con una media de 4,39 y se rechaza la hipótesis nula. Los elementos que fueron evaluados para medir la satisfacción del paciente fueron atención oportuna, habilidades profesionales y recursos para la atención.

Estos estudios realizados pretenden analizar la satisfacción del usuario, que es considerado un indicador mundial, en su gran mayoría fueron evaluados por el instrumento SERVQUAL, el cual nos permite conocer de manera subjetiva el valor que dan al servicio de salud, de manera que podemos realizar contrastes de diversos estudios a nivel nacional e internacional.

Concerniente al tercer y último objetivo, rechazamos la hipótesis nula, por lo consiguiente podemos afirmar que la satisfacción del usuario está relacionada significativamente con las dimensiones de calidad de atención, estos resultados mediante la prueba Rho de Spearman concluyeron que existe una asociación entre las variables, específicamente con cada una de las cinco dimensiones con un p-valor menor a 0.05. Esto refleja que si realizamos un análisis de cada dimensión descrita se logra identificar cual es más afectada, que porcentajes muestran un nivel de insatisfacción. Con gran similitud, (Bobadilla, 2022) en su estudio que tiene como objetivo determinar si existe una relación entre la satisfacción del usuario que estuvo hospitalizado y la calidad de atención que brinda el personal de salud en una unidad de tercer nivel y se obtuvo que solo dos dimensiones estaban relacionadas directamente que son fiabilidad y calidad de respuesta en un grado moderado, con un (p-valor>0,05) mediante la prueba Rho de Spearman.

La ventaja del uso de la metodología aplicada en este estudio cuantitativo y no experimental fue el rápido manejo de los datos, que permitieron el avance del proyecto dentro de los meses planteados, gracias a la buena participación de los usuarios y el manejo de la encuesta que estuvo al alcance de todos el cual facilito el procesamiento y posterior análisis de resultados.

La objetividad de la población estudiada no se vio intervenida debido a que la encuesta fue de carácter anónima y posterior a recibir la atención brindada por cada uno de los profesionales, esto refleja el trabajo realizado, sin dejar a lado las mejoras que se pueden realizar posterior al análisis de este estudio.

Dentro de las limitaciones que se encontraron, a pesar de que la muestra fue representativa, es que los usuarios no manifestaron el debido interés, pese a que

se indicó que el instrumento iba a ser objeto de estudio para realizar mejoras en la atención. Se sugiere que esto es debido a que la población estudiada está dentro de las edades comprendidas entre 18 y 19 años, muchos de los cuales no tienen conocimiento de la importancia de estos instrumentos que tiene el único objetivo de tener una mirada más clara de la calidad de atención, lo que permitirá optimizar recursos y tomar mejores decisiones en beneficio de toda la comunidad.

Con el inicio de la pandemia por enfermedad de Covid19, las instituciones de educación superior se vieron obligadas a implementar cambios en la estructura habitual con la que venían ejerciendo por años, iniciando así los periodos académicos de manera virtuales, con la disminución de los casos reportados, se han ido retomando las clases presenciales en un 40% de la población total de matriculados, lo que dificulta también que los estudiantes conozcan del servicio y no obtengan los beneficios del mismo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención indica el nivel de los servicios sanitarios ofrecidos a las poblaciones, con el objetivo de aumentar la posibilidad de lograr los resultados óptimos deseados. Esta calidad está basada en los conocimientos de los profesionales q brindan la atención, los cuales son respaldados por evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria a nivel mundial.

Actualmente, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador como ente regulador, tiene como eje estratégico la implementación de indicadores de calidad claros y coherentes con la realidad que vive el País, con principios de equidad, transparencia y sobre todo eficientes con la única finalidad de satisfacer la necesidad de la población que acuden por atención.

Así mismo para las Instituciones de Educación Superior, implementan espacios que benefician la salud de sus estudiantes y brindar atención con calidad y calidez con el fin de precautelar el óptimo desarrollo académico dentro de su vida universitaria.

Con el fin de contribuir para que la calidad académica de los estudiantes pueda mejorar de una manera óptima, las universidades establecen las Unidades de Bienestar Estudiantil como parte de su plan estratégico. Estas unidades desempeñan un papel esencial e instrumental en las Instituciones de Educación Superior, ya que los servicios que ofrecen garantizan el bienestar estudiantil, complementando así su desarrollo intelectual, social y profesional. (Salcedo et al., 2017).

Es importante reconocer la gestión realizada por los mismos profesionales de salud, debido a que son los que interactúan directamente con el usuario, esta situación puede implicar un impacto positivo o negativo dentro de la percepción de los usuarios que son atendidos en las unidades de salud de todos los grupos etarios y de ambos géneros, los cuales realizaron su calificación si tuvieron una primera atención, atenciones subsecuentes, emergencias, valoraciones preventivas y procedimientos de enfermería dentro del periodo académico.

Los resultados obtenidos son relevantes y tienen un impacto dentro de la entidad de educación superior, siendo este el primero en ser ejecutado con una población representativa. Sus resultados brindaran una percepción clara de la calidad de atención que otorga el personal del servicio de salud y que permitirá la toma de mejores decisiones con la finalidad de cumplir con la política institucional.

De este modo, se logrará una crítica constructiva al proceso de atención con cada uno de los profesionales, para lograr una intervención integral de manera efectiva y oportunidad, la demanda de atención ha sido cambiante a lo largo de los años, teniendo que posterior realizar cambios en la infraestructura y aumento de ser posible del personal que labora.

VI. CONCLUSIONES

1. En el presente estudio podemos concluir que la calidad de atención influye significativamente con la satisfacción del usuario de un servicio de salud en una institución de educación superior.
2. El grupo encuestado en su gran mayoría determino que estaban de acuerdo con la calidad de atención brindada en un servicio de salud en una institución de educación superior.
3. El grupo encuestado en su gran mayoría demostró que estaban satisfechos con el servicio de salud en una institución de educación superior.
4. Se halló una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una institución de educación superior.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al departamento financiero se recomienda realizar una identificación de las necesidades del servicio de salud mediante un análisis exhaustivo del entorno y la población objetivo, debido al aumento de la población cada semestre se torna imperativo realizarlo al inicio de las matriculaciones y poder así incrementar los insumos y mejorar progresivamente la infraestructura.
2. A las autoridades del servicio de salud se recomienda implementar sistemas de mejora continua debido a que el servicio de salud no cuenta con los mismos, para la obtención de mejores resultados que sean seguros, efectivos y centrados en el paciente.
3. Se recomienda analizar la información documentada en la atención al usuario de manera sistemática y critica, abarcando documentos, informes, registros de atenciones e historias clínicas.
4. Se recomienda establecer programas de capacitación para los profesionales que laboran directamente en atención al usuario y retroalimentar periódicamente para el cumplimiento de estándares de calidad.
5. Se recomienda realizar investigaciones con apoyo de la academia, con el fin de obtener índices para implementar cambios.
6. Se recomienda realizar inspecciones periódicas de factores ambientales para mejorar la visión de la calidad de atención del servicio de salud y mantener los resultados de la presente investigación.

REFERENCIAS

9001, N. I. (2015). Sistema de gestión de calidad. 44.

Aguilar-Barojas, S. J. S. e. t. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *11*(1-2), 333-338.

Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador.* Paper presented at the Anales de la Facultad de Medicina.

Bleda, J., Alvarez, J., & Solas Gaspar, O. (2009). Manual calidad asistencial. SESCAM 2009 - Chapter 5: Participación del ciudadano en las organizaciones sanitarias. In (pp. 441-463).

Bobadilla. (2022). *Satisfaccion del usuario hospitalizado*.

Bobadilla Nanfuñay, M. V. (2022). Satisfacción del usuario hospitalizado y calidad de atención del personal en un hospital de EsSalud, Lambayeque.

Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. J. I. t. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *31*(1), 161-170.

Can Kutlu, A., & Kadaifci, C. (2014). Analyzing critical success factors of total quality management by using fuzzy cognitive mapping. *Journal of Enterprise Information Management, 27*(5), 561-575. doi:10.1108/JEIM-06-2012-0032

Crosby, P. J. R. N. (2014). Gurús de la Calidad.

Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodriguez, D. J. R. d. l. U. d. l. S. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *2009*(48), 80-99.

Díaz-Jiménez, Á. H. J. R. E. D. Z. E. M. V. (2018). Arte y derecho, el código de Hammurabi. *43*(6 Especial).

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. J. R. E. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *39*(32).

Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *30*(2), 179-183.

Francisco, J. I., Blanco, M. R., Duma, D. M. V., & Quintana, T. R. (2019). Gestión de calidad en la educación a distancia. Caso de una maestría de gerencia en salud. *33*(2), 1-18.

Gagliardino, J. J., Hera, M. d. l., & Siri, F. (2001). Evaluación de la calidad de la asistencia al paciente diabético en América Latina. *Revista Panamericana de Salud Pública, 10*, 309-317.

García, M., Quispe, C., & Ráez, L. J. I. d. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *6*(1), 89-94.

Icaza, B. T. J. D. y. H. (2003). El" código" de Hammurabi: Sentido político, forma científica y aporte jurídico. (9).

Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.

Mera, A. C., González, F. J. M., & Lacoba, S. R. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*: Delta publicaciones.

Molina Mula, J., Vaca Auz, J., Muñoz Navarro, P., Cabascango Cabascango, K., & Cabascango Cabascango, C. J. I. d. e. (2016). Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *25*(3), 151-155.

Moyano-Hernández, F. A., & Sandoval, D. C. V. J. R. P. (2021). Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos, una revisión documental. *17*(34), 55-69.

Rodríguez Procel, W. I. (2016). *Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Y Control En La Instalación De Tuberías En La Construccion De La Red De Alcantarillado Sanitario De La Coop. Flor De Bastion.* Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas. Carrera …,

Salcedo, V., Quezada, C., Novillo, E., Varela, G., Nuñez, L., & Viteri, C. J. R. E. (2017). Bienestar estudiantil universitario en Ecuador: Caso unidades de bienestar estudiantil en las universidades de la provincia de El Oro. *38*(30).

Sales, M. (2013). Diagrama de pareto. *EALDE Business School, 7*.

Santa Cruz Cordova, E. (2023). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022.

Tarí Guilló, J. J., & García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 15*(3), 135-148. doi:https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1

Torres Saumeth, K. M., Solís Ospino, L., & Ruiz Afanador, T. S. (2012). Calidad y su evolución: una revisión.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operaciones de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Satisfacción del usuario. Dependiente	Se define como la evaluación positiva que el paciente hace sobre diferentes dimensiones de la atención recibida.	Conformado por 10 ítems, escala ordinal	Accesibilidad	Atención oportuna	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Intermedio 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Habilidades profesionales	
				Recursos para la atención	
Variable 2: Calidad de atención	Se define como la estimación y suministros de atención de salud efectiva.	Conformado por 21 ítems, escala Likert.	Fiabilidad	Respeto al usuario	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Intermedio 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Respeto del orden de llegada	
				Abastecimiento de medicación	
			Aspectos tangibles	Señalización adecuada	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Intermedio
				Equipamiento tecnológico	
				Limpieza del espacio físico	
				Apariencia personal	

					4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	Atención rápida	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Intermedio 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Tiempo de espera para la atención	
				Resolución de problemas	
			Seguridad	Respeto a la privacidad	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Intermedio 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Evaluación minuciosa	
				Tiempo suficiente para resolver dudas	
				Genera confianza	
			Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Intermedio 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Información brindada completa	

Anexo 2. Tabla de matriz de consistencia

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th colspan="2">VARIABLES</th><th>ESCALA DE MEDICION</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td rowspan="2">¿Cuáles son los inconvenientes y razones de las quejas de los usuarios de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023?</td><td rowspan="2">Analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en su eficiencia en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023.</td><td rowspan="2">Existe una relación entre la calidad y la eficiencia del servicio de salud en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023.</td><td>VARIABLE</td><td>DIMENSION</td><td rowspan="2">Ordinal
1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Intermedio
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo</td><td rowspan="3">Tipo de investigación: básica.

Enfoque cuantitativo

Diseño no experimental: transversal descriptivo, correlacional.

Población: 9621.
Muestra: 703
Muestreo: 369</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Variable 1
Satisfacción del usuario.</td><td rowspan="2">Accesibilidad</td></tr>
<tr><td>PROBLEMAS ESPECIFICOS</td><td>OBJETIVOS ESPECIFICOS</td><td>HIPOTESIS ESPECIFICOS</td><td rowspan="2">¿Existe en la Institución de Educación Superior sistemas de mejora continua en sus procesos?

¿Existe en la Institución de Educación Superior información documentada en la atención a los usuarios?</td><td rowspan="2">Identificar los sistemas de mejora continua con los que cuenta el servicio de salud.

Analizar la información documentada en la atención al usuario.</td><td rowspan="2">Existe en la Institución de Educación Superior sistemas de mejora continua en sus procesos.

Existe en la Institución de Educación Superior información</td><td rowspan="2">Variable 2:
Calidad de atención</td><td>Fiabilidad

Aspectos tangibles

Capacidad de respuesta

Seguridad</td><td>Ordinal
1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Intermedio
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo</td></tr>
</table>

¿Existe en la Institución de Educación Superior personal capacitado para la atención a sus usuarios?	Establecer programas de capacitación para el personal en atención al usuario.	documentada en la atención a los usuarios. Existe en la Institución de Educación Superior personal capacitado para la atención a sus usuarios.		Empatía		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD

Objetivo: Analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023.

Sexo: Hombre…. Mujer....

Fecha de aplicación: _____

Edad: 15-19 .. 20-49.... 50-64... 65 O MAS...

Instrucciones:

Estimado usuario, el presente cuestionario evalúa desde su percepción la calidad de atención que recibe, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención.

A cada uno de los enunciados deberá consignar una equis "X" debajo de la referencia numérica del lado izquierda, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Intermedio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Pregunta	1	2	3	4	5
	Accesibilidad					
1	¿Considera que en el establecimiento de salud se le atiende de manera oportuna para atender su problema de salud?					
2	¿Considera que la unidad de salud esta geográficamente cerca a su domicilio?					
3	¿El personal le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
4	¿Considera que el personal de la unidad tiene las competencias profesionales para atender al público?					
5	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
6	¿El personal se encuentra correctamente uniformado?					
7	¿Los materiales y equipos para la atención en la unidad se encuentran operativos?					
8	¿La unidad está limpia y ordenada?					
9	¿La unidad de salud tiene buena ventilación?					
10	¿Existe limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD

Objetivo: Analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en la satisfacción del usuario en una Institución de Educación Superior en Ecuador 2023.

Sexo: Hombre…. Mujer....

Fecha de aplicación: _____

Edad: _____

Instrucciones:

Estimado usuario, el presente cuestionario evalúa desde su percepción la calidad de atención que recibe, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención.

A cada uno de los enunciados deberá consignar una equis "X" debajo de la referencia numérica del lado izquierda, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Intermedio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Pregunta	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
11	¿Cómo considera el tiempo de espera en la atención?					
12	¿De qué manera califica la atención del personal de salud?					
13	¿Cómo considera al personal de salud del servicio durante su atención con respecto a su privacidad?					
14	¿Cómo considera al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
15	¿En qué medida considera que el personal le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?					
	Capacidad de respuesta					
16	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido?					
17	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido por especialidad?					
18	¿Cómo considera el tiempo que le brindó el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					

19	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico es el suficiente?					
	Seguridad					
20	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su enfermedad, ¿Considera que fue dirigida de la mejor manera?					
21	Durante su atención médica u odontológica, ¿En qué medida considera que le solucionaron su problema de salud?					
22	¿En qué medida considera que el personal de salud le brindó la confianza necesaria para expresar su problema?					
	Empatía					
23	¿Como considera usted al personal de la unidad de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?					
24	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
25	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?					
26	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
27	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud son adecuadas como para usted?					
	Aspectos tangibles					
28	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del hospital sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
29	¿La unidad de salud cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
30	La limpieza y ventilación de la unidad de salud, ¿Cómo usted lo califica?					
31	¿Cómo Usted Califica la iluminación de la unidad de salud?					

Anexo 4. Modelo de consentimiento informado

Análisis de la calidad y eficiencia de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023

Investigadora: **Dayan Nicole Ortega Párraga**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Análisis de la calidad y eficiencia de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023**", cuyo objetivo es analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en su eficiencia.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte.

Existe muy pocas investigaciones sobre la implementación para mejoras en la calidad de los servicios de salud para sus usuarios, por ese motivo se realizará este estudio para la contribución en mejoras de la salud del país en todos los niveles organizacionales de una empresa

PROCEDIMIENTO

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personalesy algunas preguntas sobre la investigación titulada: Análisis de la calidad y eficiencia de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023
- Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el área de enfermería de bienestar universitario.
- Las respuestas al cuestionario seráncodificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la instituciónal término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ningunaotra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificaral participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Dayan Nicole Ortega Párraga email: dayan.nicole.ortega@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en lainvestigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5. Matriz evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KAREN LISSETTE MORENO CHOEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X). Social ( ) Educativa() Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Atención primaria de salud Hospitalización y emergencias Salud ocupacional, calidad de los servicios
Institución donde labora:	Universidad Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autora:	Parasuraman, Zeitthalm y Berry
Procedencia:	EE. UU.
Administración:	Estudiantes usuarios del servicio de salud
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de salud
Significación:	Dimensiones: Fiabilidad (ítem 1-5), Aspectos tangibles (ítem 6-9), capacidad de respuesta (ítem 10-12), seguridad (ítem 13-17), y empatía (ítem 18-21). El objetivo de la medición es analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en su eficiencia.

4. Soporte teórico:

Subescala (dimensiones)	Definición
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.
Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem secomprende fácilmente, esdecir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

	Dimensión: Fiabilidad													
	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				**Observaciones/Recomendaciones**
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo considera el tiempo de espera en la atención?				x			x					x	
2	¿De qué manera califica la atención del personal de salud?			x					x				x	
3	¿Cómo considera al personal de salud del servicio durante su atención con respecto a su privacidad?		x					x				x		Considerar quitar o reformular
4	¿Cómo considera al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?				x				x				x	
5	¿En qué medida considera que el personal le realizó de manera				x				x				x	

	cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?													
	Dimensión: Capacidad de respuesta													
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido?				x			x					x	
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido por especialidad?				x			x					x	
8	¿Cómo considera el tiempo que le brindó el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				x			x					x	
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico es el suficiente?				x				x				x	
Dimensión: Seguridad														
10	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su enfermedad, ¿Considera que fue dirigida de la mejor manera?				x				x				x	
11	Durante su atención médica u odontológica, ¿En qué medida considera que le solucionaron su problema de salud?				x				x				x	
12	¿En qué medida considera que el personal de salud le brindó la confianza necesaria para expresar su problema?				x				x				x	
Dimensión: Empatía														
13	¿Como considera usted al personal de la unidad de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?			x			x					x		Considerar quitar o reformular
14	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?			x				x				x		

15	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?			x				x				x		
16	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?				x				x				x	
17	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud son adecuadas como para usted?				x				x				x	
Dimensión: Aspectos tangibles														
18	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del hospital sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?				x			x				x		
19	¿La unidad de salud cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?				x			x				x		
20	La limpieza y ventilación de la unidad de salud, ¿Cómo usted lo califica?				x			x				x		
21	¿Cómo Usted Califica la iluminación de la unidad de salud?				x			x			x			

Firma del evaluador

Firmado electrónicamente por:
KAREN LISSETTE
MORENO CHOEZ

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DORIS CASTILLO TOMALA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X). Social ( ) Educativa() Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	CLINICA EDUCACION ADMINISTRATIVA
Institución donde labora:	Universidad Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autora:	Parasuraman, Zeitthalm y Berry
Procedencia:	EE. UU.
Administración:	Estudiantes usuarios del servicio de salud
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de salud
Significación:	Dimensiones: Fiabilidad (ítem 1-5), Aspectos tangibles (ítem 6-9), capacidad de respuesta (ítem 10-12), seguridad (ítem 13-17), y empatía (ítem 18-21). El objetivo de la medición es analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en su eficiencia.

4. Soporte teórico:

Subescala (dimensiones)	Definición
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.
Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem secomprende fácilmente, esdecir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

	Dimensión: Fiabilidad													
	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				**Observaciones/Recomendaciones**
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo considera el tiempo de espera en la atención?				x				X				x	
2	¿De qué manera califica la atención del personal de salud?				X				x				x	
3	¿Cómo considera al personal de salud del servicio durante su atención con respecto a su privacidad?				X				X				X	
4	¿Cómo considera al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?				x				x				x	
5	¿En qué medida considera que el personal le realizó de manera				x				x				x	

	cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?													
	Dimensión: Capacidad de respuesta													
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido?				x				X				x	
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido por especialidad?				x				X				x	
8	¿Cómo considera el tiempo que le brindó el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				x				X				x	
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico es el suficiente?				x				x				x	
Dimensión: Seguridad														
10	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su enfermedad, ¿Considera que fue dirigida de la mejor manera?				x				x				x	
11	Durante su atención médica u odontológica, ¿En qué medida considera que le solucionaron su problema de salud?				x				x				x	
12	¿En qué medida considera que el personal de salud le brindó la confianza necesaria para expresar su problema?				x				x				x	
Dimensión: Empatía														
13	¿Como considera usted al personal de la unidad de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?				X				X				X	
14	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?				X				X				X	

15	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?				X				X				X	
16	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?				x				x				x	
17	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud son adecuadas como para usted?				x				x				x	
Dimensión: Aspectos tangibles														
18	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del hospital sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?				x				X				X	
19	¿La unidad de salud cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?				x				X				X	
20	La limpieza y ventilación de la unidad de salud, ¿Cómo usted lo califica?				x				X				X	
21	¿Cómo Usted Califica la iluminación de la unidad de salud?				x				X				X	

DORIS MARCELA CASTILLO TOMALA

Firmado digitalmente por DORIS MARCELA CASTILLO TOMALA
Fecha: 2023.05.20 06:49:26 -05'00'

Lic. Doris Castillo Tomalá MSc
Docente titular agregado
CI. 0200896462

Firma del evaluador

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	FRANCISCO VILLON TIGRERO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X). Social ( ) Educativa() Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Seguridad y Salud ocupacional.
Institución donde labora:	Universidad Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autora:	Parasuraman, Zeitthalm y Berry
Procedencia:	EE. UU.
Administración:	Estudiantes usuarios del servicio de salud
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de salud
Significación:	Dimensiones: Fiabilidad (ítem 1-5), Aspectos tangibles (ítem 6-9), capacidad de respuesta (ítem 10-12), seguridad (ítem 13-17), y empatía (ítem 18-21). El objetivo de la medición es analizar la calidad de los servicios de salud y cómo influye en su eficiencia.

4. Soporte teórico:

Subescala (dimensiones)	Definición
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.
Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem secomprende fácilmente, esdecir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

	Dimensión: Fiabilidad													
	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				**Observaciones/Recomendaciones**
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo considera el tiempo de espera en la atención?				x				X				x	
2	¿De qué manera califica la atención del personal de salud?			x					x				x	
3	¿Cómo considera al personal de salud del servicio durante su atención con respecto a su privacidad?			x					X				X	
4	¿Cómo considera al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?			x					x				x	
5	¿En qué medida considera que el personal le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?				x				x				x	
	Dimensión: Capacidad de respuesta													
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido?				x				X				x	

7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido por especialidad?				x				X				x	
8	¿Cómo considera el tiempo que le brindó el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			x					X				x	
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico es el suficiente?		x						x				x	
Dimensión: Seguridad														
10	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su enfermedad, ¿Considera que fue dirigida de la mejor manera?				x				x				x	
11	Durante su atención médica u odontológica, ¿En qué medida considera que le solucionaron su problema de salud?				x				x				x	
12	¿En qué medida considera que el personal de salud le brindó la confianza necesaria para expresar su problema?				x				x				x	
Dimensión: Empatía														
13	¿Como considera usted al personal de la unidad de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?				X				X				X	
14	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?				X				X				X	
15	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?				X				X				X	
16	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento, tipo de				x				x				x	

	medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?													
17	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud son adecuadas como para usted?				x				x				x	
Dimensión: Aspectos tangibles														
18	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del hospital sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?				x				X				X	
19	¿La unidad de salud cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?				x				X				X	
20	La limpieza y ventilación de la unidad de salud, ¿Cómo usted lo califica?				x				X				X	
21	¿Cómo Usted Califica la iluminación de la unidad de salud?				x				X				X	

Firmado electrónicamente por:
FRANCISCO NAPOLEON
VILLON TIGRERO

Firma del evaluador

Anexo 6. Resultado de similitud del programa Turnitin

TESIS INCOMPLETO FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	19%	5%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
8	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	lareferencia.info Fuente de Internet	<1%

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

o, **Dr. Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel**, docente de la Escuela de posgrado del programa académico de la maestría de **Gestión de los Servicios de la Salud** de la Universidad César Vallejo, Lima Norte (Los Olivos), asesor del artículo de revisión de tesis, titulada: **"Análisis de la calidad y satisfacción del usuario de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023"** de la autora Ortega Parraga Dayan Nicole constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de julio del 2023

LOAYZA VALCÁRCEL, NERI MIGUEL ÁNGEL	
DNI: 08763661	
ORCID: 0000-0001-6314-144X	Firma

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo **Ortega Parraga Dayan Nicole,** egresado de la Escuela de posgrado del programa académico de la maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de tesis titulada **"Análisis de la calidad y satisfacción del usuario de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023",** es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Santa Elena, 28 de mayo del 2023

<table>
<tr><td colspan="2">ORTEGA PARRAGA DAYAN NICOLE</td></tr>
<tr><td>DNI: A4498875</td><td rowspan="2">Firma</td></tr>
<tr><td>ORCID: orcid.org/ 0000-0001-5869-6758</td></tr>
</table>

CARTA AVAL N°001-VRA-UPSE-2023

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La Libertad, 29 de junio de 2023.

Señores
Universidad César Vallejo - Perú
Presente. -

Referencia: Carta Aval Maestría de Gestión de los Servicios de Salud
Maestrante: Dayan Nicole Ortega Párraga

De acuerdo con las líneas de investigación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y una vez analizada la solicitud del maestrante Dayan Nicole Ortega Párraga, con C.I. 0923131643 del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo de Perú, este Vicerrectorado Académico determina:

- Otorgar el Aval y autoriza la aplicación de instrumentos del Trabajo de investigación denominado: ***"Análisis de la calidad y satisfacción del usuario de un servicio de salud en una Institución de Educación Superior 2023***", en la Unidad de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

En correspondencia con las normativas de nuestra institución, autorizo a la peticionaria, darle el fin académico que estime pertinente.

Con sentimientos de especial consideración.

Atentamente,

MARITZA PAULA CHICA

Firmado digitalmente por MARITZA PAULA CHICA
DN: cn=MARITZA PAULA CHICA gn=MARITZA PAULA CHICA c=EC Ecuador l=EC Ecuador o=UPSE ou=VICERRECTORA ACADÉMICA e=gpaula@upse.edu.ec
Motivo:Soy el autor de este documento
Ubicación:
Fecha:2023-06-29 18:47-05:00

Lic. Maritza Paula Chica, PhD.
VICERRECTORA ACADÉMICA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
VICERRECTORADO ACADÉMICO

Copia: *Dayan Nicole Ortega Párraga – MAESTRANTE – UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO*

Archivo

CENTRO DE IDIOMAS
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CID-CDN-2023-00-LN-8406

CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **ORTEGA PARRAGA, DAYAN NICOLE**, con código **N.º 7002799572**, ha realizado estudios de **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	16 (dieciséis)	Enero	2023	(Matricula Regular)
INGLÉS II	18 (dieciocho)	Febrero	2023	(Matricula Regular)
INGLÉS III	17 (diecisiete)	Marzo	2023	(Matricula Regular)

*La nota mínima aprobatoria es 14/20.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 10 de julio de 2023.

Firmado digitalmente por: ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPI DNI:09631501 RUC:20164113532
Motivo: Responsable de la firma
Fecha y Hora: 10/07/2023 16:57:17

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Análisis de la calidad y satisfacción del usuario de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023", cuyo autor es ORTEGA PARRAGA DAYAN NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL **DNI:** 08763661 **ORCID:** 0000-0001-6314-144X	Firmado electrónicamente por: NLOAYZAVA el 09-08-2023 19:30:01

Código documento Trilce: TRI - 0643567

INVESTIGA UCV