



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de
dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Torres Cedillo, Jacqueline Elizabeth (orcid.org/0000-0002-5297-0565)

ASESORAS:

Mg. García Parrilla, Joyce Daniela (orcid.org/0000-0002-0622-8079)

Dra. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-0950-7954)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico con todo mi cariño:

A mis padres, por ser mi ejemplo a seguir y su constante apoyo; su bendición diaria me acompaña y protege.

A mi querida hermana por su motivación diaria para impulsarme a continuar y alcanzar mi meta.

A mi hija, mi mayor inspiración y fortaleza en cada paso de mi vida.

Agradecimiento

Con gratitud imperecedera a:

La Universidad César Vallejo que me permitió concretar la obtención de mi Maestría.

La Dra. Geovanna Linares Purisaca, por su oportuna y acertada asesoría en el desarrollo de este trabajo.

Las Jefaturas de los dos Centros médicos que permitieron la utilización de sus instalaciones para la realización de la investigación; así como a los pacientes y sus familiares que estuvieron prestos a brindar su ayuda en brindar la información requerida.

Declaratoria de Autenticidad de las Asesoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH, 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 - PIURA, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE DOS CENTROS MÉDICOS PRIVADOS DE GUAYAQUIL-2023", cuyo autor es TORRES CEDILLO JACQUELINE ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 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.

PIURA, 12 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH DNI: 16786660 ORCID: 0000-0002-0950-7954	Firmado electrónicamente por: LPURISACAG el 14- 01-2024 20:20:21

Código documento Trilce: TRI - 0731651



Declaratoria de Originalidad de la autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES CEDILLO JACQUELINE ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE DOS CENTROS MÉDICOS PRIVADOS DE GUAYAQUIL-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JACQUELINE ELIZABETH TORRES CEDILLO PASAPORTE: A8440340 ORCID: 0000-0002-5297-0565	Firmado electrónicamente por: JTORRESCE9 el 08- 01-2024 20:56:56

Código documento Trilce: TRI - 0724496

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad de las Asesoras.....	iv
Declaratoria de Originalidad de la autora.....	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	20
3.3.3. Muestreo	20
3.3.4. Unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

N° de Tabla	Título	Pág.
Tabla 1.	Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	22
Tabla 2.	Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	23
Tabla 3.	Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	24
Tabla 4.	Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	25
Tabla 5.	Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	26
Tabla 6.	Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	27
Tabla 7.	Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	28
Tabla 8.	Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	29
Tabla 9.	Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	30
Tabla 10.	Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	31
Tabla 11.	Pruebas de chi-cuadrado	32
Tabla 12.	Verificación de la hipótesis	33

Índice de figuras

N° de Tabla	Título	Pág.
Figura 1.	Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	22
Figura 2.	Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	23
Figura 3.	Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	24
Figura 4.	Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	25
Figura 5.	Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	26
Figura 6.	Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	27
Figura 7.	Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	28
Figura 8.	Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	29
Figura 9.	Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1	30
Figura 10.	Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2	31

RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo general: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023. Desde el punto de vista metodológico se trata de un trabajo con finalidad básica, con enfoque cuantitativo, diseño No experimental descriptivo comparativo. Como muestra del estudio se seleccionaron 81 usuarios del centro médico 1 y 95 del centro médico 2, que dan un total de 176 usuarios a quienes les fue aplicado como instrumento de recolección de datos integrado un cuestionario de 25 ítems con escala de Likert, con opciones de respuesta de cinco alternativas. Encontrándose que, en los aspectos tangibles, existe una satisfacción global de 52%; el nivel medio de satisfacción en la fiabilidad es del 45%; la capacidad de respuesta revela que existe una satisfacción de 56%; la seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia. aparece con una satisfacción de muy alta del 70%; y, la empatía en el nivel de satisfacción global de 52%. Llegándose a las conclusiones y recomendaciones que, para mejorar el servicio de emergencia de los centros médicos, de acuerdo a las expectativas de satisfacción de los usuarios

Palabras clave: nivel, satisfacción, usuario, centro, médico.

ABSTRACT

The general objective of the development of this research is: Evaluate the level of satisfaction of the user of the emergency service of two private medical centers in Guayaquil - 2023. From the methodological point of view, it is a work with a basic purpose, with a quantitative approach. Comparative descriptive non-experimental design. As a sample of the study, 81 users from medical center 1 and 95 from medical center 2 were selected, giving a total of 176 users to whom a 25-item questionnaire with a Likert scale, with options, was applied as an integrated data collection instrument. response of five alternatives. Finding that, in the tangible aspects, there is an overall satisfaction of 52%; the average level of satisfaction in reliability is 45%; The response capacity reveals that there is a satisfaction of 56%; security and confidence in the level of user satisfaction of the emergency service. appears with a very high satisfaction of 70%; and, empathy at the global satisfaction level of 52%. Reaching conclusions and recommendations that, to improve the emergency service of medical centers, according to the satisfaction expectations of users

Keywords: level, satisfaction, user, center, doctor.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la diversidad de prestación de servicios brindados por los centros médicos privados de Guayaquil, especialmente en emergencias, éstos se sobresaturan, representando las concebidas crisis, en que la calidad de atención a la salud y su correspondiente acceso por parte de los usuarios, se afecta, reflejando por supuesto niveles críticos.

Lo concerniente a, satisfacción del usuario es un tema que cuyo protagonismo adquirido es cada vez más relevante como indicador de resultados de los servicios de salud.

De un estudio realizado en siete hospitales de latinoamérica se encontró la existencia de importante déficit, cometido por las instituciones o profesionales de salud respecto a la inexistente importancia que debería proyectar toda relación médico-paciente como aspecto principal del manejo hospitalario, pues a 57,6% asciende la insatisfacción manifiesta por usuarios encuestados. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, encontramos que la fiabilidad fue 32,5 %, capacidad de respuesta 24,51%, seguridad 34,8%, empatía 38,1% y Aspectos tangibles 32,6%. (Dávila, Casaro, Torres y Castillo, 2018, p. 2).

En Lima, Perú, de acuerdo a un estudio realizado en hospitales públicos dirigida a lo que es satisfacción del usuario en los hospitales públicos es un indicador interno de la expectativa y la percepción, y se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario; de un estudio efectuado, en que el área de emergencias de un hospital es el escenario, donde son manifiestas las quejas del 47,6% de los familiares de los pacientes respecto al trato con las personas; así mismo al 23% le desagrada la demora en la atención. (Cordova-Buiza, Tapara-Sinti, & Gallardo-Tello, 2021).

En Guayaquil, Ecuador, pese a las acciones de verificación y control a lo que a satisfacción de los usuarios y los prestadores se refiere, en relación con el servicio suministrado, manifiestas como una preocupación constante, sin embargo, tal satisfacción de los usuarios fue media en cuanto a la tangibilidad (media de 3,24) y la garantía (3,00) y baja en capacidad de respuesta (2,74), confiabilidad (2,61) y empatía (2,61), de donde, puede considerarse que la satisfacción de los usuarios y prestadores está ubicado con bajo nivel (Parreño-

Urquizo, Ocaña-Coello & Bonilla-Caicedo, 2022)

Por su parte, los dos centros médicos privados, que constituyen el escenario de la investigación se encuentran en el sector suroeste, zona urbana de la ciudad de Guayaquil, lugar con vía de fácil acceso. A pesar atender emergencias las 24 horas no existen quirófanos ni suficientes insumos que en ocasiones el paciente debe adquirir, por el escaso personal, la espera para recibir la atención tarda mucho tiempo lo que provoca reclamos de los pacientes porque no quieren respetar el Triage.

El que las personas en calidad de usuarios acudan a los establecimientos de salud, les motiva la esperanza de ser atendidos, aspirando una atención a satisfacción para las necesidades que le aquejan, lugar cuya infraestructura es relacionada con el profesionalismo de cada uno de los colaboradores que conforman el sistema de salud determina el nivel de satisfacción de los usuarios.

Con estas perspectivas, se presenta la necesidad de que las instituciones se preocupen por el mejoramiento en la atención al usuario, el mismo que debería ser un imperativo ético que permita cambiar los paradigmas de la sociedad en relación a la salud pública.

De acuerdo con las situaciones planteadas, se formula el problema de la investigación con la pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia brindado por los dos centros médicos privados de Guayaquil -2023.

La presente investigación se desarrolla en virtud de identificar la satisfacción aceptada por el usuario sea parte integral de una salud de calidad. Así mismo se pretende describir la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil, cuya justificación se refiere a:

En torno a la justificación teórica, el sustento de la presente investigación radica en la teoría del contraste de Anderson, (1973), que considera un usuario/consumidor que magnificará toda diferencia entre el producto recibido y el esperado, de tal manera que lo aspirado, podría desplomarse por debajo de las expectativas del usuario, con apreciación desfavorable a lo que hubiera sido sin las expectativas previas al consumo, que magnificarán el contraste

entre expectativa y desempeño. (Padilla-Meléndez, N.Y., (2019). A la vez generará nuevos referentes teóricos contextualizados, útiles en futuras investigaciones sobre la variable en estudio.

La justificación social, distingue como beneficiarios a los usuarios del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil; se encuadra a la programación y puesta en marcha de estrategias de diferente índole que logren establecer mejorías estructurales, pero también su conformidad con las necesidades y posibilidades referente a los dos centros de salud que son escenario de la investigación, generando cambios sustanciales respecto al manejo de las formalidades manifiestas por médicos y pacientes en la emergencia.

La investigación tiene justificación metodológica, debido a que, la utilización de herramientas y técnicas en el acopio de los datos aportará al desarrollo de la investigación, de cuyo análisis estadístico se obtendrán resultados concretos para el establecimiento de directrices que evalúen el nivel de satisfacción del usuario con mejoras constante de los servicios ofrecidos por los dos centros médicos privados de Guayaquil, en que se desarrolla este trabajo.

Se tiene como objetivo general: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023.

Los objetivos específicos son: 1. Identificar los aspectos tangibles del usuario en el servicio de emergencia. 2. Determinar la fiabilidad en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia. 3. Determinar la capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia. 4. Determinar la seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia. 5. Determinar la empatía en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

Se formula como hipótesis para la investigación, Ha: Existe significativo nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023. H₀: No existe significativo nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023

II. MARCO TEÓRICO

Se tiene como antecedentes internacionales:

Moreno, (2023), presentó su trabajo, cuyo objetivo fue, comprobar en qué medida la calidad de atención tiene relación con la satisfacción del usuario en un Organismo Supervisor Privado, San Borja, 2022. Corresponde a investigación básica, tipo de estudio descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, no experimental, transversal; la muestra constituida de 374 usuarios respondió a un cuestionario de encuesta.

Los resultados revelan una satisfacción en el 47,06% de usuarios; de la prueba de correlación de Rho de Spearman, resultó una correlación moderadamente positiva de 0,495 con un nivel de error de 0,000 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Arribándose a la conclusión de que la calidad de servicio tiene relación significativa en la satisfacción de usuario, existiendo correlación moderadamente positiva entre ambas variables.

Sempértegui, (2022), realizó un estudio con el objetivo de valorar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, prospectivo y transversal, con 120 pacientes como muestra no probabilística por conveniencia, fue útil la encuesta con un cuestionario SERVPERF para evaluar la calidad en los servicios, con una confiabilidad de 0.851 alfa de Crombach.

Como resultados, se encontró que 56.6% (68) se encuentran satisfechos referentes a calidad de atención, en dimensión fiabilidad el 54.11% (65) están satisfechos, en capacidad y respuesta 43.2% (52) se encuentran satisfechos, en lo que se refiere seguridad el 45% (54) se encuentra muy satisfechos, en empatía el 48.4% (58) están satisfechos, y en aspectos tangibles, el 62.6% (75) se encuentran muy satisfechos. Llegándose a la conclusión de que en el Servicio de Emergencia los usuarios están satisfechos referente a la Calidad de Atención del Servicio de Emergencia.

Febres y Mercado, (2020) presentaron una investigación, cuyo objetivo fue, Fijar toda satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo

de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAI, siendo utilizada como técnica, la encuesta. Los resultados reflejan que hay satisfacción global en 60,3%.

Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 85,8% y 80,31% de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,01% de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,51% de insatisfacción. En conclusión, el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención que, sea pertinente y de calidad considerando el criterio de los usuarios.

Olaza, (2018), presenta una investigación en que se propone: valorar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016. Se trató de un estudio cuantitativo y cualitativo, observacional y prospectivo con diseño no experimental transversal descriptivo. La muestra estuvo conformada por 277 usuarios quienes respondieron a un cuestionario de encuesta.

Los resultados revelaron que la insatisfacción de los usuarios es elevada, con 69,31% y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. El mayor porcentaje de los trabajadores de salud, 75.0% tiene una percepción negativa en relación a la satisfacción que tienen los usuarios; y el 60.1% la calidad de atención. Se concluyó con la existencia de insatisfacción por parte de los usuarios y el incumplimiento de la mayoría de estándares de calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital en estudio.

Paredes y Sánchez, (2018), presentan una investigación en que formulan el objetivo de: comprobar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del Servicio de Emergencia del Hospital II

EsSalud de Cajamarca. Correspondió a un tipo de investigación básica con enfoque cuantitativo, con un nivel de estudio Descriptivo-Correlacional y diseño no experimental de corte Transversal. La muestra fue de 383 pacientes a quienes se aplicó un cuestionario de encuesta.

Los resultados revelan que, el 8.35% del usuario externo manifiesta que es malo el nivel de satisfacción; 81.21% considera que es regular y por último el 10.43% indicó que es bueno. Por su parte, al Identificar el Nivel de Calidad de Atención del Servicio, evidenciándose que el 39.68% manifiesta que es regular y el 60.30% considera que es buena. Llegando a la conclusión de que, la relación significativa, positiva alta entre el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca.

Como estudios previos nacionales, se tienen los siguientes:

Arévalo (2021), presentó su trabajo cuyo objetivo fue, analizar, calidad de atención y satisfacción al usuario del Servicio de Telemedicina en Hospital Público de Quito, 2020. Se cumplió una investigación aplicada con estudio transversal, retrospectivo, diseño cuantitativo. La muestra fue de 169 pacientes involucrados en los criterios de inclusión y exclusión. Se usó el cuestionario de encuesta Servqual.

Se obtuvo como resultados que, 84.0% tiene nivel aceptable, seguido por un 15.0 % en proceso y el 2.0% por mejorar con respecto a la calidad de atención de la institución de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio se evidenció un 91.0% de encuestados satisfechos y el 10.0% indican estar insatisfechos y través de la encuesta de usabilidad de telemedicina se obtuvo un 76,1% de los encuestados están de acuerdo y un 24,80% indican el nivel en desacuerdo con el servicio. Concluyéndose con una aceptable de una calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios.

Vinueza, (2021) desarrolló la investigación en la se formuló el objetivo de, comprobar toda relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. El aspecto metodológico tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo

básica, tipo no experimental, corte transversal y diseño descriptivo correlacional. Contó con una muestra de 94 usuarios del servicio de emergencia, que fue seleccionado por muestreo probabilístico; a quienes se aplicó el cuestionario correspondiente a la encuesta.

Los resultados del estudio mostraron elevados niveles de satisfacción en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo, la satisfacción general alcanza el nivel más elevado de satisfacción con un 82.0% relacionado a su 4.0% de insatisfacción. En conclusión, la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020 es significativa, pues el Rho de Spearman indica una relación positiva y moderada fuerte (0,668) al nivel de $p < 0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los usuarios.

Salcedo, (2020), desarrolló su investigación cuyo objetivo fue: examinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional; la muestra fue seleccionada con la técnica del muestreo censal, por lo que se realizó la recaudación de datos en toda la población de estudio.

Para la recolección de información se recurrió a la encuesta respaldada con un cuestionario para cada variable. los resultados reflejan que, en la calidad de atención y sus dimensiones, el nivel regular tiene incidencia valorada en 72.0%, asimismo, el 25.0% es bueno y el 3% es de nivel malo; denotándose que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 68%, asimismo, el 25.0% demuestra un nivel bueno y el 7.0% evidencia un nivel malo. Arribándose a la conclusión de que, la calidad de atención y satisfacción del usuario tienen una relación significativa con un valor de significancia bilateral ($p < 0,01$).

Cadena, Cruz, León & Cadena, (2019), en su trabajo de investigación se propuso, analizar la influencia de la gestión basada en procesos en la satisfacción de los usuarios del área de consulta externa en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui, en la Provincia de Pichincha. Estudio que correspondió al

enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. El cuestionario de la encuesta fue útil en la recolección de datos. Con 103 responsables Técnicos de procesos y 384 usuarios de consulta externa se constituyó la muestra.

En los resultados obtenidos hay 3,89% como promedio de la satisfacción del usuario en la provincia, lo que demuestra que es inferior la satisfacción al promedio provincial. En conclusión: se evidencia un nivel de madurez de los procesos en el área de consulta externa influyente favorablemente en la satisfacción de los usuarios; encontrándose que las variables de estudio, se relaciona en el sentido de que a mayor nivel de satisfacción del usuario corresponden los centros presentan nivel de madurez de procesos mayor.

Maggi, (2018) presenta su investigación, para evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Corresponde a una investigación con aplicación del método deductivo, enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y tipo transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que se aplicó a la muestra constituida de 357 informantes.

Los resultados evidencian, que el 30.0% de las personas estuvo en el área de la variable fuertemente en desacuerdo con el tema del cumplimiento de los hospitales en base a lo que prometen. Llegándose a la conclusión de que hay generada insatisfacción forjando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. El Hospital General de Milagro.

Este estudio del nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023 se sustenta en las teorías siguientes: de la expectativa y desconfirmación propuesta por Oliver en 1970, quien afirma la existencia implícita de un proceso satisfacción cuando las expectativas se ajustan con un desempeño diferente del servicio, pese a la referencia que existe el verlo como una comparación que alcanza la satisfacción como decisión inmediata. (Padilla, 2019).

Así mismo Carl Smith & Aronson (1963) demuestran, en torno a la percepción del usuario, que hay zonas o latitudes de aceptación y rechazo de acuerdo a la

diferencia entre expectativas y desempeño del producto o servicio, aseverándose que las pequeñas diferencias son asimiladas por el usuario, calificando el desempeño del producto o servicio más en línea con las expectativas de lo que su desempeño objetivo justifique, si en cambio la diferencia entre expectativas y desempeño del usuario descenderá a la franja de rechazo y es donde se encuentra la magnificación de este rechazo por efecto del contraste. (Padilla, 2019).

El estudio en torno a la única variable de estudio dada por la satisfacción del usuario se cumple con las definiciones dadas por autores y la revisión de las dimensiones que la integran con sus correspondientes indicadores.

De acuerdo con Sánchez Huasasquiche, C. (2021), cuando se trata de satisfacer al paciente en calidad de usuario es hablar del buen servicio que por supuesto es la meta principal de una institución exitosa y de las instituciones que aspiran ser exitosas, porque la expectativa, la calidad y la satisfacción están relacionadas.

Teniendo en consideración a la satisfacción que concierne a la actitud de beneplácito de parte del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido, y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. (Zárraga, Molina & Corona, 2017). De donde, se tiene como satisfacción a una medida importante de resultado del proceso de asistencia médica que se brinda, además, mirado desde la situación del usuario, constituye excelente predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.

Por consiguiente, la satisfacción es entendida como la capacidad generadora de experiencias positivas por parte de los usuarios y la población que, se contactan con los servicios de salud. (Pérez, Maciá & González, 2019), de donde debe existir la preocupación de brindar servicios que superen las expectativas de los usuarios.

Conceptualmente, esta satisfacción de los usuarios respecto de un servicio de salud es definida como “los juicios de valor personales y las reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben en el centro de salud las personas que lo utilizan”. Los referidos juicios constituyen resultado de la diferencia entre

lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido”. (Eirin, Valdes, Fuentes, Castellanos y Rodríguez, 2022); de tal manera que se visone la actitud positiva de todo el personal de la salud en brindar cuidados oportunos al usuario.

Así mismo, la satisfacción puede ser entendida en calidad de contestación generada en el individuo bajo un contexto determinado en un momento, también, particular. (Amau- Chiroque, león, Ticona y Estrada, 2022), con lo que se sacia la expectativa del usuario dando énfasis al servicio que se brinda que sea de calidad.

Entonces, de acuerdo con, Amau-Chiroque, león, Ticona y Estrada, (2022), el usuario resuelve que esta satisfacción responde a las percepciones del individuo con respecto al uso de los servicios de la salud; de ahí que, una apreciación calificada de la satisfacción del usuario, fortalece la participación de la comunidad; cuando se realiza, se logra comprender sus necesidades y obtener información para mantener a sus integrantes satisfechos, se involucra de esta forma en los centros médicos, guía procesos de planificación y concreta decisiones en la gestión de los servicios de salud, que deben evaluarse con frecuencia para mantener o mejorar los niveles de calidad de la atención.

La satisfacción del usuario, al criterio de Nunura y García, (2021), constituye la expresión del cumplimiento de las expectativas de él por un producto o servicio, del cual, verificado que el desempeño no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, éste estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho o incluso encantado.

También, se tiene, de acuerdo con Berrios, (2022), a las cualidades asignadas a la atención brindada como satisfacción de los usuarios; en comparación con sus expectativas originales, así mismo le permitirá a la institución obtener información que permita el desarrollo de estrategias de mejora para garantizar la seguridad del paciente.

De acuerdo con, Guerra, Lama, Guerra, & Elera, (2023), en el sistema de salud, destaca, la satisfacción del usuario como uno de los objetivos clave de un

sistema de salud, manifiesto como "el sentimiento que surge de satisfacer las necesidades y deseos" del individuo-usuario, en que influyen positivamente, la forma como se presta la atención, las habilidades profesionales y las características individuales de los prestadores de la salud.

Gran importancia reviste el responsabilizarse que, haya preparación eficaz de las instituciones y los equipos de salud para brindar atención acorde a las necesidades requeridas donde los profesionales reflejan seguridad y protección al usuario, buscando la excelencia en los resultados, y satisfacer las expectativas de los usuarios. En esto se sustenta el interés que poseen los estudios de satisfacción en la atención a usuarios en el contexto salud. (Ruydías, Saldarriaga y Fernández, 2018); pues, es muy cierto que el servicio depende de la buena disposición de los profesionales quienes se apoyan en las bondades de la preparación institucional y de los equipos.

Por su parte, Fabián-Sánchez, Padestá-Gavilano y Ruíz-Arias (2020) asumen que la satisfacción de los usuarios constituye un termómetro mediante el cual se evalúa de forma responsable la atención de calidad y servicios de salud; lo que sin duda brindará información minuciosa que permitirá la implementación de mejoras en infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, así como cubrir las brechas de los recursos humanos, entre otros.

La satisfacción del usuario se mide con las dimensiones de la calidad; de lo cual, inicialmente los desarrolladores del modelo SERVQUAI, propusieron 10; la intervención de muchos expertos las centró en 5, que son asumidas en el presente estudio: elementos o aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confianza; y, empatía. (Vera, Flores y Sierra, 2022).

En torno a los aspectos tangibles, mucha importancia reviste el asunto de tener gerencias y equipos de salud preparados para brindar atención acorde a las necesidades requeridas, y con ello, buscar la excelencia en los resultados, y satisfacer las expectativas de los usuarios. En esto se sustenta el interés que tienen los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021). Pues en tratándose de aspectos tangibles se dirige la atención a la generalidad de la institución, sea su

infraestructura, incluyendo limpieza, orden, etc.

Los aspectos tangibles, de acuerdo con Paredes, (2020), deben ser condiciones presentes en los centros médicos privados que hacen mención a: la infraestructura, limpieza, presentación del personal, instalaciones, equipos, insumos médicos, entre otros, cuya adecuada administración que se ofrezca y obtenga del personal médico, brinde confort al paciente usuario.

La infraestructura se manifiesta con los medios técnicos e instalaciones cuyo objetivo es facilitar o desarrollar la actividad de salud; subsanando los deterioros que exigen mantenimiento, para brindar confort y seguridad a quienes labora en el centro médico, así como aquellos que, como usuarios necesiten de los beneficios. (Zamora, 2016). Elemento importante en la atención sanitaria, lo constituye la limpieza complementada con el orden que deben ser esmerados; y, así permitir al usuario, una percepción de satisfacción.

En la presentación del personal se proyecta la imagen del profesional de la salud, que se construye desde la perspectiva del conocimiento que la sociedad y otras disciplinas tienen de ella, según las señales de identidad que sus profesionales transmiten al portar toda la indumentaria requerida para su desempeño será un elemento relevante en la percepción de la capacidad del trabajador médico por parte del usuario. (Fernández, 2017), dando lugar a reconocer por parte de los usuarios que esa presentación del personal con su indumentaria requerida tiene suficiente capacidad y predisposición en brindar la atención.

Para, Carhuancho, Nolzco, Guerrero y Silva, (2021), los aspectos tangibles o físicos del servicio son relevantes en sectores donde el usuario conoce en detalle las condiciones físicas de las instalaciones y de los servicios médicos; y, pueden influir en la percepción general de calidad del servicio por parte del usuario. Actualmente se considera a las conexiones de internet y demás aspectos tecnológicos de última generación, como indispensables en el sector salud.

Además, Brown (2018) menciona que el contar con equipos modernos y equipos en buen funcionamiento mejora la imagen de la entidad prestadora del servicio,

influyendo en la percepción de la satisfacción del paciente porque hay cumplimiento de las expectativas de ser atendido con un buen equipo biomédico. Asimismo Zhang et al (2020) refiere que la ventilación de los ambientes, las salas confortables, la higiene de las salas de espera y consultorios son factores importantes que influyen en la satisfacción del paciente y última que, mientras mayor es la satisfacción por los ambientes de un hospital menor será la ansiedad del paciente y mayor será su placer.

La fiabilidad, es una dimensión referida a la actitud confiable que debe caracterizar al profesional de la salud, con demostración además de una prestación con óptima atención dentro de los parámetros de ser minucioso y cuidadoso. (Larsson, Strömberg, Rogmark & Nilsson, (2018) Estas características están directamente ligadas a brindar con la debida importancia los casos que demandan urgencia, considerando que las mismas necesitan mayor apoyo. (Arias, K. (2020). Se debe respetar el orden de atención a los pacientes, sin llegar a alterar al establecido por sus normas.

En la Fiabilidad, se concentra la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta; (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021). Con la fiabilidad, el profesional de la medicina como parte del personal de un centro médico, permite que se reflejen los indicadores: sencillez de trámites, cumplimiento y respeto. (Paredes, 2020). El cumplimiento exitoso del servicio ofrecido por los centros médicos es una demostración de fiabilidad. (Piedra y Lipa, 2018), la misma que por ser apropiada y minuciosa ha de detallar el grado de percepción del usuario.

La sencillez de trámites, según Noa & Saavedra, (2021) refleja la organización óptima de la información del paciente de tal manera que se obtenga con rapidez al momento que se requiera. El cumplimiento revela el manejo de un sistema que permita la rápida ubicación de la información de un paciente. Y el respeto, se maneja como un reconocimiento de la igualdad que debe mantenerse entre usuario/paciente y el profesional de la salud.

A la dimensión capacidad de respuesta en el Ministerio de Salud de Perú, (2011) se la define como la disposición de brindar servicio a los usuarios, de forma rápida

y oportuna, ante una demandada respuesta de calidad en un tiempo aceptable.

Para la capacidad de respuesta, la Organización Mundial de la Salud establece que es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicas de la atención médica; es decir, reporte de la forma en que son atendidas las personas y el entorno donde se tratan, valorando la experiencia personal del contacto del paciente con el sistema de salud, (Rodríguez, San Sebastián , Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022), tal capacidad como paralela a la voluntad del profesional médico viene a constituir la respuesta a los usuarios que precisan acceder al servicio y con premura.

Por consiguiente, la capacidad de respuesta es determinada por todo lo que manifieste exigencia apresurada frente a una respuesta o situación, en tal sentido, no sólo se trata de la prontitud con la que se le da respuestas a las dudas, sino también tiene que ver la disposición con la que se cuenta para resolver las inquietudes por parte de usuario, con la simplicidad para agilizar los trámites de la atención. (Díaz, Cajún & Gómez, 2021).

El tiempo, como espacio para brindar esmerada atención en servicios de emergencia, de acuerdo con Taype, Chuca, De la Cruz & Amado, (2019), es un indicador que cobra impacto en el usuario por los momentos que debe hacer antesala para recibir atención o de permanencia en el servicio; este tiempo de espera y atención, es de influencia para con la satisfacción del usuario, armonizada por múltiples determinantes como la información, la preparación al paciente, posibles causas de retrasos en la asistencia, la prioridad de los enfermos, etc. la presencia de elevadas demandas en la sala de emergencia y el incremento de la proporción de consultas inadecuadas, obligan a establecer prioridades de atención con desarrollado del triaje hospitalario.

En la emergencia, el tiempo de espera se mantiene concluyente en satisfacer al usuario, influyendo considerablemente en su estado de ánimo y comportamiento, lo que permite la generación de un ambiente de tensión con el personal de salud. Hay que destacar la importancia de la actitud de los profesionales de la salud frente al cliente, esta experiencia puede significar una actitud en contra o a

favor del sistema de salud. la satisfacción del usuario implica un comportamiento emocional, así como intelectual. (Paredes, 2020), el manejo del tiempo es de interés de usuario y prestador del servicio, por consiguiente, debe existir predisposición de aprovecharlo como manifestación de un ambiente de cordialidad.

La dimensión de seguridad y confianza hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. (Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva, 2021). la seguridad lleva impreso el intento consciente de evitar lesiones al usuario, ocasionadas por la asistencia (Rocco & Garrido, 2017) en tanto que la confianza es el accionante de las actividades, forjadora de buena voluntad a transferir y recibir valores o recomendaciones positivas. (Narbona, 2021), con el único interés y deseo de brindar atención creíble y de confianza.

La seguridad y confianza, plantea una gestión dada por la asistencia, gerencias y equipos de salud preparados para brindar atención acorde a las necesidades requeridas, sean pues, organización, relaciones y cultura de seguridad pertinente a los servicios para alcanzar una adecuada aceptación por parte de los clientes o usuarios, producto de una adecuada atención prestada tal que, la satisfacción de los usuarios se convierta en indicadores importantes respecto a la calidad en los servicios que se brinda. (Gutiérrez, Bernuy & Saldívar, 2021). La seguridad y confianza se concreta con los indicadores: conocimiento suficiente, honestidad, servicio; y, entorno seguro.

El conocimiento suficiente, corresponde a la preparación del personal para brindar el servicio requerido como competencia necesaria para el buen desempeño profesional. (Vivas, Reinoso & Jaimes, 2021), que como personal conocedor y preparado brinda el servicio con habilidad inspirando credibilidad y confianza.

La honestidad es para Febres, Dextre & Mercado, (2022), la cualidad que tiene el ser humano portando como sus aliados a la verdad y la justicia para actuar con transparencia ante los pacientes. Por su parte el servicio es la disposición adscrita al profesional de la salud y que está presente en las situaciones de

atención al usuario/paciente. Y, entorno seguro es la prestación del servicio proporcionando todas las comodidades y herramientas al alcance del centro de salud con lo que será posible cubrir y superar ampliamente las expectativas del usuario.

Para la empatía: que es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta. (Nunura y García, 2021); se trata del espacio destinado para el establecimiento de una relación afectiva de buen trato y cordialidad, con los usuarios que recurren a solicitar el servicio.

El estudio de la dimensión empatía tiene como indicadores: la amabilidad, la atención personalizada; y, la tolerancia. Ya que la empatía asumida por los médicos, es una manifestación de que ellos conocen las necesidades que tienen los pacientes; en base a lo cual se permiten brindarles atención personalizada. (Alvarado y Paca, 2021), y por esa empatía que los sitia están en la capacidad de comprender emocionalmente a los usuarios alcanzando el éxito dentro del ambiente laboral e interpersonal.

La amabilidad es manifiesta en el comportamiento de la persona, caracterizada por la cortesía y pasividad, la complacencia y afectuosidad. La atención personalizada, dada por la prestancia de brindar un espacio para que el usuario pueda ser atendido con comodidad, sin causar perjuicio a la atención brindada por el médico. la tolerancia, es el respeto existente de una persona a otra con capacidad de asimilar las actitudes de otras personas sin importar la diferencia de opiniones o posturas. (Alvarado y Paca, 2021).

La apreciación que se tenga de las necesidades del usuario, brinda la pauta a los servidores de la salud para mantener autocontrol y seguridad en sí mismos al asumir una actitud justa y objetiva en su gestión en el ambiente de la salud.

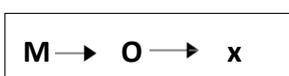
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación. En cuanto a la finalidad, el desarrollo de la investigación es básica, buscando el incremento de conocimientos a fin de mejorar la comprensión del fenómeno vislumbrado con la variable: nivel de satisfacción del usuario, desentrañando o descubriendo información actual que no se conocía al respecto, atendiendo a la afirmación de Arias, (2021), “En la Investigación básica, también llamada investigación pura, problema alguno se resuelve de inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación”.

La presente investigación tuvo enfoque cuantitativo, por cuanto el acopio de la información se cumplió con instrumento y procedimientos estandarizados, con la finalidad de medir la variable de estudio, nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, para cuyo análisis se usó de la estadística; explicando los cambios, “además de describir la variable y sus relaciones y llegar a la presentación de resultados con aplicación de modelos estadísticos”. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño de la investigación. El diseño de la investigación fue, No experimental descriptivo comparativo, por cuanto, el evento del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, tuvo ocurrencia en la realidad del escenario de los dos centros médicos privados de Guayaquil, sin la intervención o manipulación de la investigadora; de acuerdo con Arias, (2022), “este diseño da cumplimiento a la observación, descripción y fundamentación, comparando algunos aspectos del fenómeno, no existe la manipulación de la variable, tampoco la búsqueda de causa efecto”, (p. 100).



De dónde:

M, es la muestra del trabajo

O, es la observación o mediciones realizadas

X, es la variable: nivel de satisfacción del usuario

3.2. Variables y operacionalización

El desarrollo de la investigación, giró en torno al estudio de la única variable que se identifica con, el nivel de satisfacción del usuario desarrollada con sus dimensiones e indicadores.

Variable: nivel de satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** El nivel de satisfacción se define en términos de constituir los juicios de valor personales y las reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben en el centro de salud las personas que utilizan los servicios, ya sea como resultado de haberlo solicitado y/o recibirlo. Los referidos “juicios constituyen resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido”. (Eirin, Valdes, Fuentes, Castellanos y Rodríguez, 2022).
- **Definición operacional:** La variable fue medida con la aplicación de un cuestionario SERVQUAL de veinticinco preguntas y a través de las dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confianza; y, empatía.
- **Indicadores:** En el presente trabajo se desarrollaron las siguientes dimensiones con sus correspondientes indicadores: Aspectos tangibles: infraestructura, limpieza, presentación del personal, instalaciones, equipos, insumos médicos. Fiabilidad: sencillez de trámites, cumplimiento, respeto. Capacidad de respuesta: habilidades, claridad, disposición, tiempo de atención. Seguridad y confianza: conocimientos suficientes, honestidad, servicio, entorno seguro. Empatía: amabilidad, atención personalizada, tolerancia.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población La población correspondió a 520 personas que como paciente y/o familiar de pacientes, se constituyen en usuarios del servicio de emergencia de los dos Centros médicos privados de Guayaquil, considerados en el desarrollo del presente estudio; quienes estuvieron distribuidos, 240 en el centro médico 1 y 280 en el centro médico 2.

- **Criterio de inclusión:** Los criterios de inclusión son los siguientes:

Usuarios hombre o mujer que, como paciente y/o familiar de paciente recibieron el servicio de emergencia en cualquiera de los dos centros médicos privados considerados para el presente estudio.

Paciente o familiar del paciente con edades entre 18 y 70 años.

Paciente o familiar del paciente que acepten y firmen el consentimiento informado.

- **Criterio de exclusión:** Se tienen como criterios de exclusión:

Usuarios hombre o mujer que, como paciente recibió atención el servicio de emergencia a cualquiera de los dos centros médicos privados considerados para el presente estudio y que presentan discapacidad que les impida expresar su opinión.

Usuario que como, paciente o familiar del paciente tenga edad inferior a los 18 años.

Usuario que como, paciente o familiar del paciente laboren o tengan relación familiar con personal que labora en cualquiera de los dos centros médicos privados considerados para el presente estudio.

Paciente o familiar del paciente que no acepten y firmen el consentimiento informado.

3.3.2. Muestra: La muestra del presente estudio estuvo integrada por 176 usuarios del servicio de emergencia de los dos centros médicos privados; resultante de la aplicación de la fórmula para muestras finitas (anexo 2) siendo 81 usuarios del centro médico 1 y 95 usuarios del centro médico 2.

3.3.3. Muestreo: Se aplicó un muestreo probabilístico que se fijó con el ingreso y egreso que ocurre en la emergencia durante los turnos de 06h00 a 20h00 de lunes a sábado durante el mes de noviembre del 2023.

3.3.4. Unidad de análisis: la unidad de análisis cumplió la condición de ser usuario del servicio de emergencia de los dos centros médicos privados siendo sometido a criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta para lo cual se estructuró el cuestionario SERVQUAL, con 25 preguntas tomando en consideración las dimensiones y los indicadores que constan en la operacionalización de la variable; así, 8 ítems para la dimensión aspectos tangibles, 4 ítems para la dimensión fiabilidad, 6 ítems para la dimensión capacidad de respuesta, 4 ítems para la dimensión seguridad y confianza; y, 3 ítems para la dimensión empatía.

La validez del contenido del cuestionario permitió constatar la relación existente en la redacción entre las preguntas los ítems, las dimensiones y la variable con los objetivos que se formularon. Esta validación fue la resultante del juicio que tres profesionales de la salud, en calidad de expertos que emitieron su ponderación cuyos promedios resultaron: en claridad 0.97, en coherencia 0.96 y en relevancia 0.97; dando un promedio de 0.97. Observándose que el 100% tiene un índice de acuerdo de Aiken superior a .80, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido.

Así mismo la validez de confiabilidad del cuestionario se midió calculando Alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0,77 que corresponde a una magnitud alta.

3.5.Procedimientos. Se ejecutó la identificación del tema sobre el que se desarrolló la investigación, de acuerdo al cual se redactó el título que fue puesto al criterio de aprobación de la tutora. Para la recolección de información, fue necesario solicitar autorización a la administración de los centros médicos privados, los mismos que recibirán copia de los resultados de la investigación. Para el procesamiento y análisis de los datos se acudió a la estadística inferencial y el análisis no paramétrico aplicando el sistema estadístico SPSS versión 22.0, para el vaciado de la información a la matriz de base de datos fue posible el uso del programa Excel.

3.6.Métodos de análisis de datos. El análisis de los datos se cumplió con la elaboración de la matriz de base de datos, en el programa estadístico Excel en la que se registró los resultados del cuestionario utilizado; con esta base de datos, utilizando el paquete estadístico CPSS versión 22.0 se confeccionaron las tablas para elaborar el análisis inferencial que permitió la comprobación de la hipótesis de estudio. Así mismo se utilizó Chi cuadrado.

3.7.Aspectos éticos. En el desarrollo de la investigación se ha cuidado de no incurrir en la a manipulación, la coerción y la persuasión; respetando el principio de autonomía a través de la aplicación del consentimiento informado; cumpliendo con los principios de beneficencia entregando resultados a los centros médicos privados; justicia, logrando que lo justo se identifique con lo correcto. Y lo que es más importante la confidencialidad, protegiendo la identidad de los usuarios que participan como integrantes de la muestra.

IV. RESULTADOS

Resultados de la aplicación del instrumento de Nivel de satisfacción del usuario

Tabla 1.

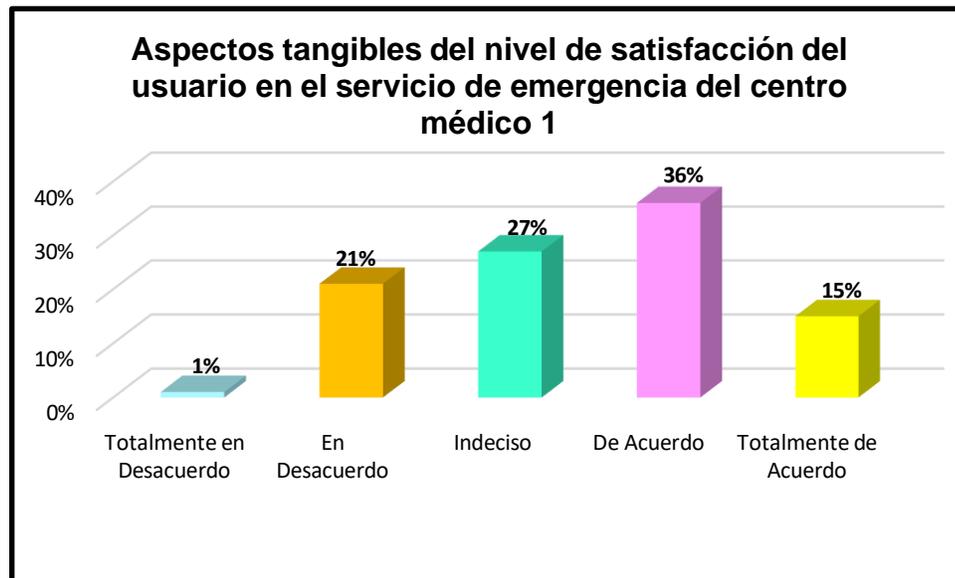
Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	1
En Desacuerdo	17	21
Indeciso	22	27
De Acuerdo	29	36
Totalmente de Acuerdo	12	15
TOTALES	81	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 1.

Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1



Análisis:

Los encuestados en el centro médico 1, responden, De Acuerdo el 36%, respecto a los aspectos tangibles; pero existe un notorio porcentaje de Indecisos (27%) y En Desacuerdo (20%), que genera preocupación, requiriéndose brindar mayor confort al usuario.

Tabla 2.

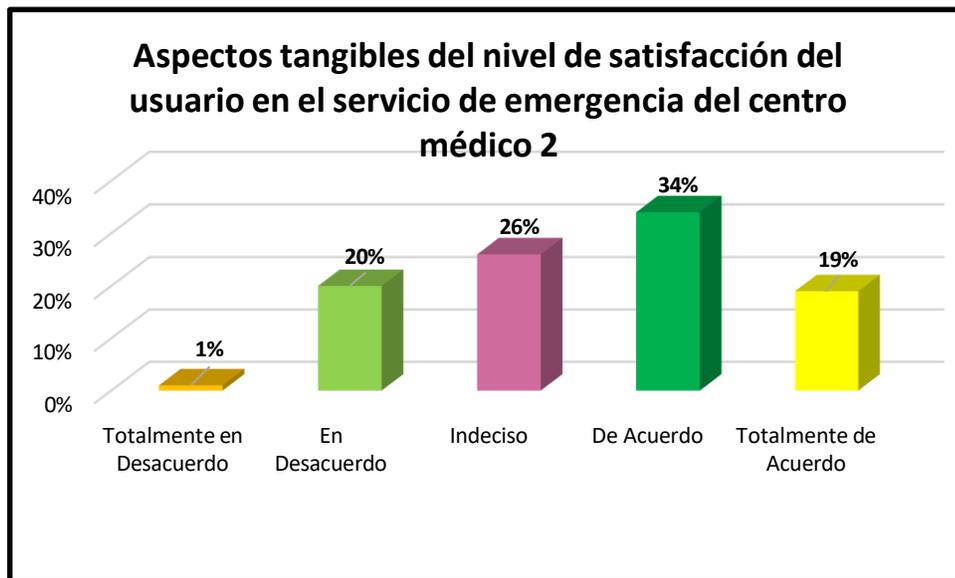
Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	1
En Desacuerdo	19	20
Indeciso	25	26
De Acuerdo	32	34
Totalmente de Acuerdo	18	19
TOTALES	95	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 2.

Aspectos tangibles del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2



Análisis:

Los encuestados en el centro médico 2, responden, De Acuerdo el 34% y Totalmente de Acuerdo el 19%, respecto a los aspectos tangibles; pero existe un notorio porcentaje de Indecisos (26%) y En Desacuerdo (20%), que genera preocupación, requiriéndose brindar mayor confort al usuario.

Tabla 3.

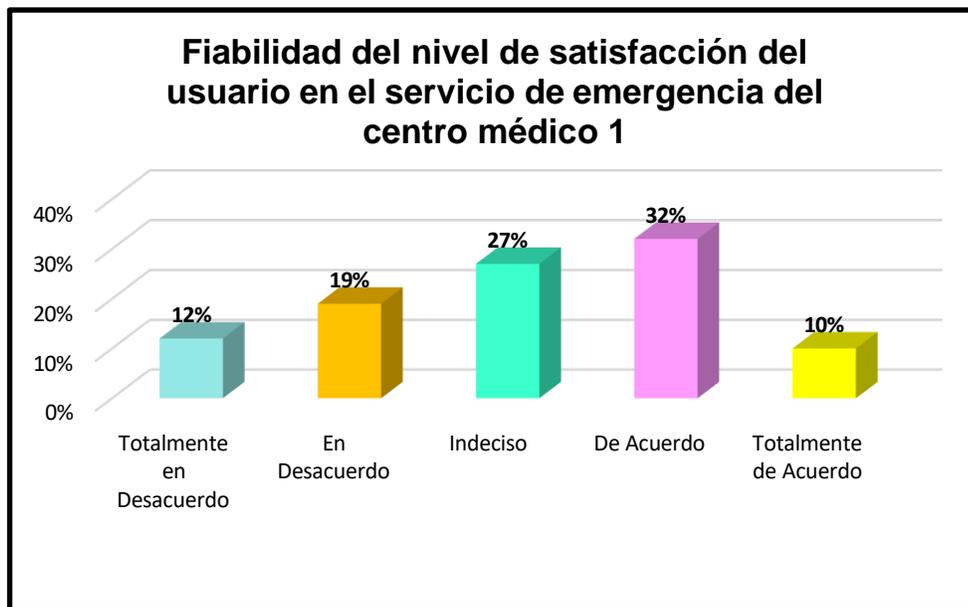
Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	10	12
En Desacuerdo	15	19
Indeciso	22	27
De Acuerdo	26	32
Totalmente de Acuerdo	8	10
TOTALES	81	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 3.

Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1



Análisis:

Respecto a la fiabilidad, en el centro médico 1, hay un 32% de usuarios que manifiestan su satisfacción al responder De Acuerdo, sin embargo, los valores obtenidos como, Indecisos (27%), En Desacuerdo (19%) y Totalmente en Desacuerdo (12%); dan la pauta para proponer innovaciones en los trámite y cumplimiento brindados en los centros médicos.

Tabla 4.

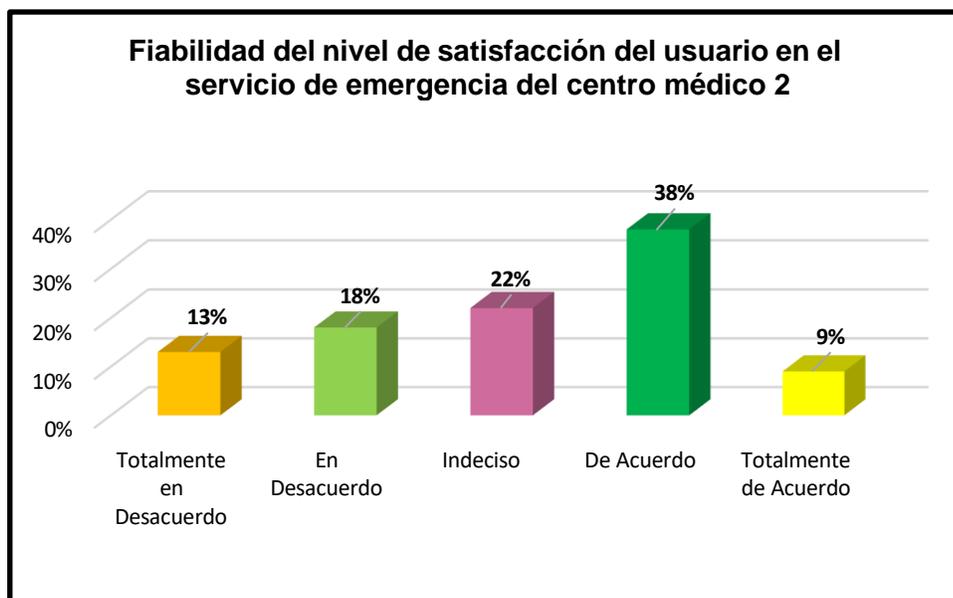
Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	12	13
En Desacuerdo	17	18
Indeciso	21	22
De Acuerdo	36	38
Totalmente de Acuerdo	9	9
TOTALES	95	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 4.

Fiabilidad del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2



Análisis:

En cuanto a la fiabilidad, en el centro médico 2, hay un 38% de usuarios que manifiestan su satisfacción al responder De Acuerdo, sin embargo, los valores obtenidos como, Indecisos (22%), En Desacuerdo (18%) y Totalmente en Desacuerdo (13%); dan la pauta para proponer innovaciones en los trámite y cumplimiento brindados en los centros médicos.

Tabla 5.

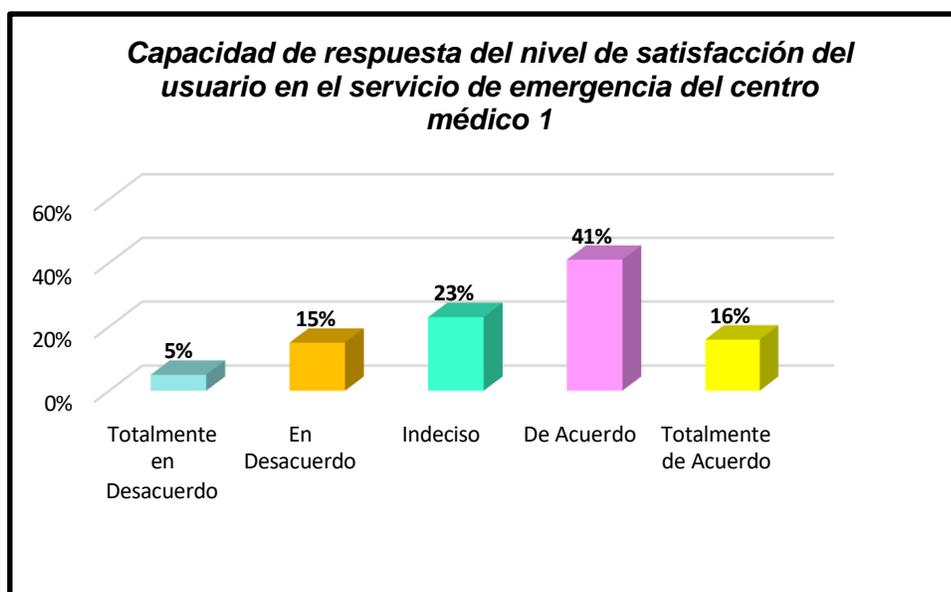
Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	5
En Desacuerdo	12	15
Indeciso	19	23
De Acuerdo	33	41
Totalmente de Acuerdo	13	16
TOTALES	81	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 5.

Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1



Análisis:

En cuanto a la capacidad de respuesta, en el centro médico 1, hay un alto porcentaje de usuarios que manifiestan su satisfacción al responder el 41% d De Acuerdo y el 16% Totalmente de Acuerdo; sin embargo, los valores obtenidos como, Indecisos (23%) y En Desacuerdo (15%); dan la pauta para proponer mejoramiento en los indicadores correspondientes a esta dimensión.

Tabla 6.

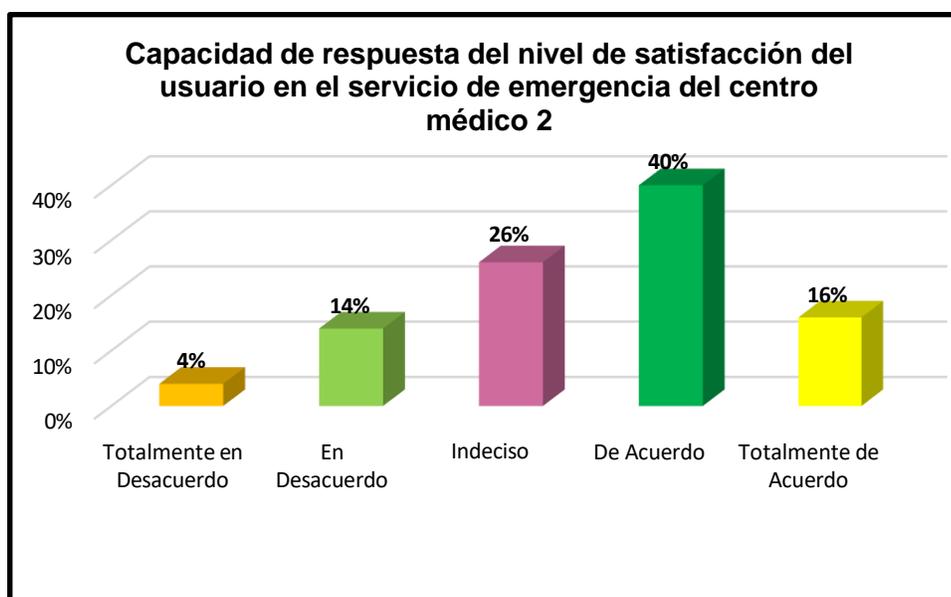
Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	4
En Desacuerdo	13	14
Indeciso	25	26
De Acuerdo	38	40
Totalmente de Acuerdo	15	16
TOTALES	95	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 6.

Capacidad de respuesta del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2



Análisis:

Respecto a la capacidad de respuesta, en el centro médico 2, hay un alto porcentaje de usuarios que manifiestan su satisfacción al responder el 40% De Acuerdo y el 16% Totalmente de Acuerdo; sin embargo, los valores obtenidos como, Indecisos (26%) y En Desacuerdo (14%); dan la pauta para proponer mejoramiento en los indicadores correspondientes a esta dimensión.

Tabla 7.

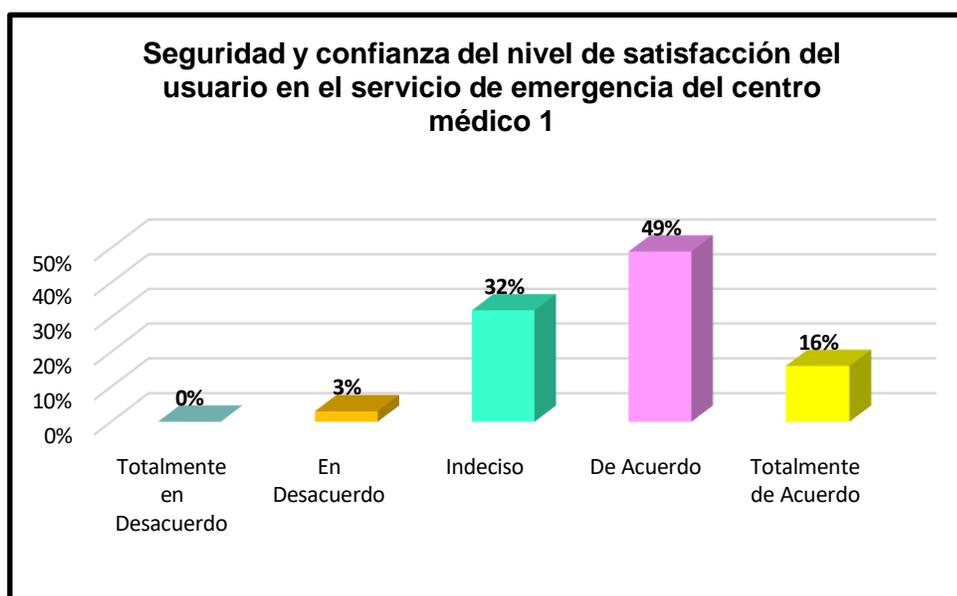
Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	3
Indeciso	26	32
De Acuerdo	40	49
Totalmente de Acuerdo	13	16
TOTALES	81	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 7.

Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1



Análisis:

Respecto a la seguridad y confianza, en el centro médico 1, existe un alto porcentaje de satisfacción, con un 49% de usuarios responden De Acuerdo y 16% Totalmente de Acuerdo, sin embargo, los valores obtenidos como, Indecisos (32%); dan la pauta para proponer innovaciones en los trámite y cumplimiento brindados en este centro médico privado.

Tabla 8.

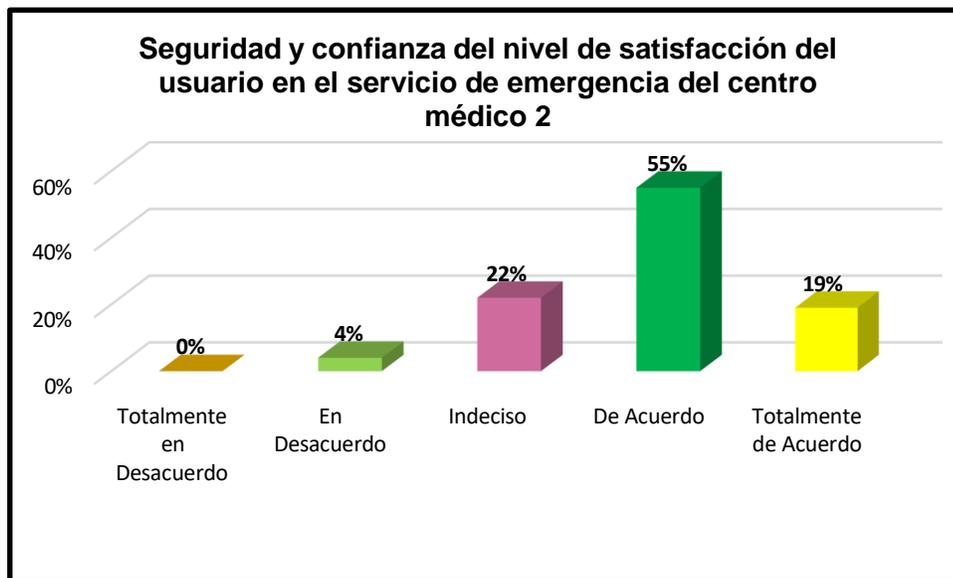
Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	4	4
Indeciso	21	22
De Acuerdo	52	55
Totalmente de Acuerdo	18	19
TOTALES	95	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 8.

Seguridad y confianza del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2



Análisis:

Respecto a la seguridad y confianza, en el centro médico 2, existe un alto porcentaje de satisfacción, con un 55% de usuarios responden De Acuerdo y 19% Totalmente de Acuerdo, sin embargo, los valores obtenidos como, Indecisos (22%); dan la pauta para proponer innovaciones en los trámite y cumplimiento brindados en este centro médico privado.

Tabla 9.

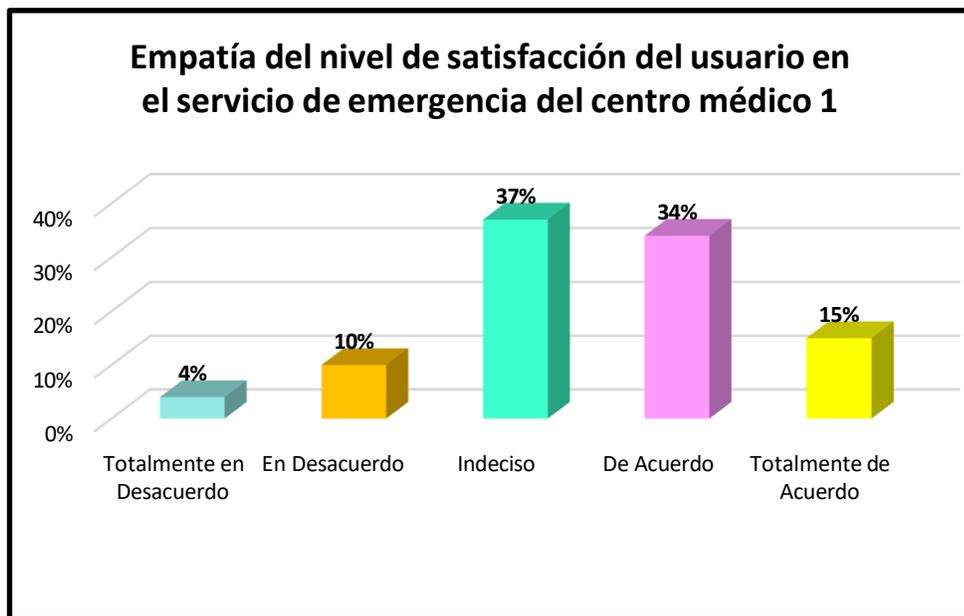
Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (1)	3	4
En Desacuerdo (2)	8	10
Indeciso (3)	30	37
De Acuerdo (4)	28	34
Totalmente de Acuerdo (5)	12	15
TOTALES	81	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 9.

Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 1



Análisis:

En cuanto a la empatía, los resultados obtenidos en el centro médico 1, reflejan que hay 37% de Indecisos, 34% De Acuerdo y 15% Totalmente de Acuerdo; se precisa dar atención a la mejora de los indicadores que aportan a los porcentajes bajos y que refieren a la atención personalizada y la tolerancia.

Tabla 10.

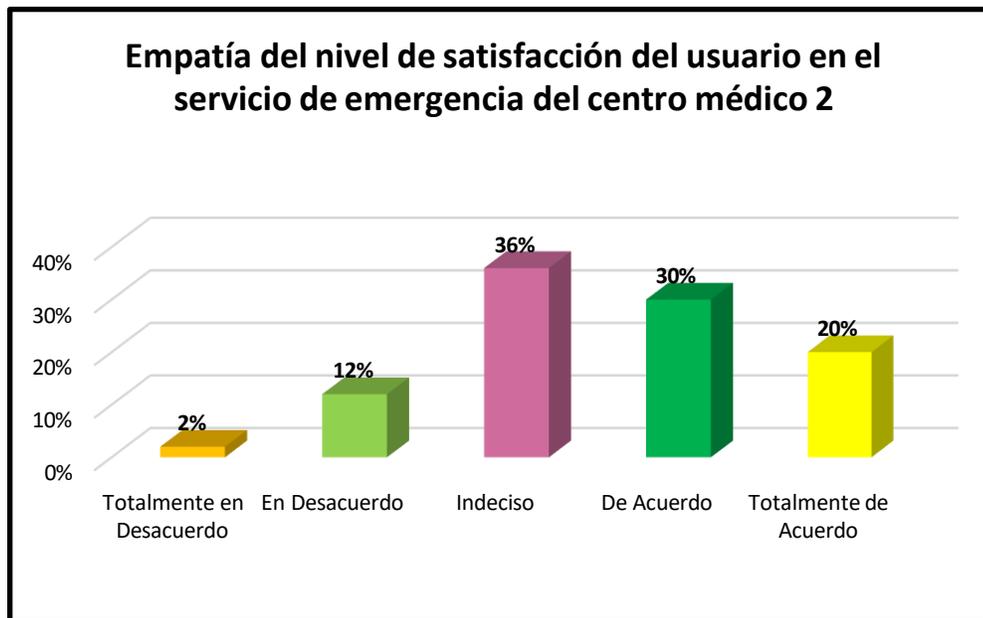
Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2

ALTERNATIVAS	frecuencia	porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (1)	2	2
En Desacuerdo (2)	11	12
Indeciso (3)	34	36
De Acuerdo (4)	29	30
Totalmente de Acuerdo (5)	19	20
TOTALES	95	100

Nota: Resultados de la aplicación de la encuesta

Figura 10.

Empatía del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del centro médico 2



Análisis:

En cuanto a la empatía, los resultados obtenidos en el centro médico 2, reflejan que hay 36% de Indecisos, 30% De Acuerdo y 20% Totalmente de Acuerdo; se precisa dar atención a la mejora de los indicadores que aportan los indecisos y porcentajes bajos y que refieren a la atención personalizada y la tolerancia.

Tabla 11.*Pruebas de chi-cuadrado**Resumen de procesamiento de casos*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CENTRO MÉDICO 2 *			95	54,0%	176	100,0%
CENTRO MÉDICO 1	81	46,0%				

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,082 ^a	1	,774		
Corrección de continuidad ^b	,004	1	,949		
Razón de verosimilitud	,082	1	,774		
Prueba exacta de Fisher				,826	,475
Asociación lineal por lineal	,081	1	,776		
N de casos válidos	81				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17,36.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia el valor de la significancia bilateral es 0,774 que es superior a 0,05, por lo tanto, existe relación entre el centro médico 1 con valor 81 y el centro médico 2 con valor 95, que confirman un valor de 176 informantes.

Tabla 12.*Verificación de la hipótesis*

		CENTRO MÉDICO 1	CENTRO MÉDICO 2	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	CENTRO MÉDICO 1	Coeficiente de correlación	1,000	,918**	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
	CENTRO MÉDICO 2	Coeficiente de correlación	,918**	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,893**	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

Ha: Existe significativo nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023.

H₀: No existe significativo nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023

Criterios de decisión estadística

Si $p < 0,05$ (α): Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$ (α): Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se acepta la H₀

Interpretación

En la tabla 11, en el análisis inferencial, se evidenció que un $p\text{-valor}=.893 > \alpha$ (.05); y, un $p\text{-valor}=.815 > \alpha$ (.05). Por tanto, se acepta la hipótesis nula H₀, lo cual significa que No existe significativo nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023. Aceptándose la hipótesis nula, y rechazándose la hipótesis de trabajo H_a.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación sobre Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023, se abordó el instrumento sobre satisfacción del usuario de SERVQUAL, el mismo que para el presentes estudio fue adaptado y validado por tres expertos.

La satisfacción es entendida como la capacidad generadora de experiencias positivas por parte de los usuarios y la población que, se contactan con los servicios de salud. (Pérez, Maciá & González, 2019), Además, esta satisfacción de los usuarios respecto de un servicio de salud es definida como “los juicios de valor personales y las reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben en el centro de salud las personas que lo utilizan”. Los referidos juicios constituyen resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido”. (Eirin, Valdes, Fuentes, Castellanos y Rodríguez, 2022).

Atendiendo el objetivo específico 1. Identificar los aspectos tangibles del usuario en el servicio de emergencia. Se encontró que existe una satisfacción de 52%; pues en el centro médico 1, existe un considerable nivel satisfacción con un 36% De Acuerdo, así mismo en el centro médico 2, el 34% De Acuerdo y un 34% Totalmente de Acuerdo. Lo que se relaciona con lo encontrado en el estudio de Sempértegui, (2022), que valorar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021, en que se encuentran muy satisfechos, en aspectos tangibles, el 62.5% (75). Así mismo, Febres, Dextre & Mercado (2022), al determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas (Huancavelica, Perú) en el contexto de pandemia durante enero a marzo de 2021, para valorar la satisfacción utilizó el cuestionario SERVQUAI, obteniéndose una satisfacción global de 56,20% en que la dimensión aspectos tangibles alcanza una satisfacción del 63,38%.

Por el contrario, los resultados del presente estudio se contrastan con los estudios de: Pisconte, A. S. N. (2019), al determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, Año 2018, con una investigación de carácter Descriptivo, criterio de análisis Cualicuantitativa y de Corte transversal, con la aplicación de la encuesta utilizando el cuestionario Servqual modificado, compuesta con 22 ítems; como resultado se identificó el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, en que se alcanzó una satisfacción global de 23,82% con un 24,25% de aspectos tangibles 24,25%; en contraposición a la insatisfacción global de 76,18% aspectos tangibles 75,25%. Febres y Mercado, (2020) cuyo objetivo fue, Fijar toda satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Es un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, en que la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL, lográndose como resultado que hay satisfacción global en 60,3%. Sin embargo, el mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1% de usuarios insatisfechos. Maggi, (2018) presenta su investigación, para evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Los resultados evidencian, que el 30% de las personas estuvo en desacuerdo con el tema del cumplimiento de los hospitales en base a lo que prometen generándose una insatisfacción forjando un nivel por debajo de las expectativas.

Por lo tanto, en torno a los aspectos tangibles, mucha importancia reviste el asunto de tener gerencias y equipos de salud preparados para brindar atención acorde a las necesidades requeridas, y con ello, buscar la excelencia en los resultados, y satisfacer las expectativas de los usuarios. En esto se sustenta el interés que tienen los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021). Pues en tratándose de aspectos tangibles se dirige la atención a la generalidad de la institución, sea su infraestructura, incluyendo limpieza, orden, etc. Los aspectos tangibles, de acuerdo con Paredes,

(2020), deben ser condiciones presentes en los centros médicos privados que hacen mención a: la infraestructura, limpieza, presentación del personal, instalaciones, equipos, insumos médicos, entre otros, cuya adecuada administración que se ofrezca y obtenga del personal médico, brinde confort al paciente usuario.

Con respecto al objetivo específico 2, Determinar la fiabilidad en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia. Se encontró que existe un nivel medio de satisfacción con el 45% pues, en el centro médico 1, hay un 32% de usuarios que responden De Acuerdo; así mismo se nota una insatisfacción del 19% de En Desacuerdo (19%) y 12% de Totalmente en Desacuerdo. En el centro médico 2, hay un 38% de usuarios que responden De Acuerdo, con insatisfacción del 18% En Desacuerdo y 13% Totalmente en Desacuerdo (13%). Lo que se relaciona con lo encontrado en los estudios de: Sempértegui, (2022), que, al valorar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021, se encuentran satisfechos, en dimensión fiabilidad el 54.1% (65). Vinueza, (2021) quien se formuló el objetivo de, comprobar toda relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020, un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básica, tipo no experimental, corte transversal y diseño descriptivo correlacional. Contó con una muestra de 94 usuarios del servicio de emergencia, que fue seleccionado por muestreo probabilístico; a quienes se aplicó el cuestionario correspondiente a la encuesta. Los resultados del estudio mostraron que, la satisfacción general alcanza un nivel muy elevado de satisfacción con un 83% relacionado a su 4% de insatisfacción.

Así mismo se contrastan a los estudios de: Cadena, Cruz, León & Cadena, (2019), al, analizar la influencia de la gestión basada en procesos en la satisfacción de los usuarios del área de consulta externa en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui, en la Provincia de Pichincha. Estudio que correspondió al enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. El cuestionario de la encuesta fue útil en la recolección de datos, cuyos resultados reflejan un nivel muy bajo de satisfacción

con el 3,89% como promedio. Pisconte, A. S. N. (2019), que al Determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, Año 2018. Realiza una investigación con carácter Descriptivo, criterio de análisis Cualicuantitativa y de Corte transversal aplicando la Encuesta Servqual modificada, en que se identificó el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, en la dimensión de fiabilidad 22,00%, encontrándose el 78% de insatisfacción.

Desde la perspectiva de Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, (2021) la Fiabilidad, se concentra la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta. Con la fiabilidad, el profesional de la medicina como parte del personal de un centro médico, permite se reflejen los indicadores: sencillez de trámites, cumplimiento y respeto. (Paredes, 2020). El cumplimiento exitoso del servicio ofrecido por los centros médicos es una demostración de fiabilidad. (Piedra y Lipa, 2018), la misma que por ser apropiada y minuciosa ha de detallar el grado de percepción del usuario.

En cuanto al objetivo específico 3, Determinar la capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia. Se encontró que existe una satisfacción de 56%; pues en el centro médico 1, existe un considerable nivel satisfacción con un 41% De Acuerdo y el 16% Totalmente De Acuerdo, así mismo en el centro médico 2, el 40% De Acuerdo y un 16% y Totalmente de Acuerdo. Lo que se relaciona con el estudio de Salcedo, (2020), cuyo objetivo fue: examinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional; la muestra fue seleccionada con la técnica del muestreo censal, por lo que se realizó la recaudación de datos en toda la población de estudio. Para la recolección de información se recurrió a la encuesta respaldada con un cuestionario para cada variable. Los resultados reflejan que, en la calidad de atención y sus dimensiones, el nivel regular tiene incidencia valorada en 72%, asimismo, el 25% es bueno y el 3%

es de nivel malo; denotándose que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 68%, asimismo, el 25% demuestra un nivel bueno y el 7% evidencia un nivel malo.

Como contraste a los resultados de la presente investigación, se tiene el estudio de Pisconte, A. S. N. (2019) que al Determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, Año 2018. Material y aplicó la Encuesta Servqual modificada. identificándose el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, según la dimensión capacidad de respuesta 25,75%, así mismo, encontrándose el 74,25% de insatisfacción.

A la dimensión capacidad de respuesta en el Ministerio de Salud de Perú, (2011) se la define como la disposición de brindar servicio a los usuarios, de forma rápida y oportuna, ante una demandada respuesta de calidad en un tiempo aceptable.

Para la capacidad de respuesta, la Organización Mundial de la Salud establece que es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicas de la atención médica; es decir, reporte de la forma en que son atendidas las personas y el entorno donde se tratan, valorando la experiencia personal del contacto del paciente con el sistema de salud, (Rodríguez, San Sebastián , Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022), tal capacidad como paralela a la voluntad del profesional médico viene a constituir la respuesta a los usuarios que precisan acceder al servicio y con premura.

Por consiguiente, la capacidad de respuesta es determinada por todo lo que manifieste exigencia apresurada frente a una respuesta o situación, en tal sentido, no sólo se trata de la prontitud con la que se da respuestas a las dudas, sino también tiene que ver la disposición con la que se cuenta para resolver las inquietudes por parte de usuario, con la simplicidad para agilizar los trámites de la atención. (Díaz, Cajún & Gómez, 2021)

Para el objetivo específico 4, Determinar la seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia. Se encontró que existe una satisfacción de muy alta del 70%; pues en el centro médico 1, existe un considerable nivel satisfacción con un 49% De Acuerdo y 16% Totalmente De Acuerdo, así mismo en el centro médico 2, el 55% De Acuerdo y un 19% Totalmente de Acuerdo. lo que se relaciona con lo encontrado en el estudio de Sempértegui, (2022), que, al valorar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021, se satisfechos, en lo que se refiere seguridad el 45% (54). Así mismo, Febres, Dextre & Mercado (2022), al determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas (Huancavelica, Perú) en el contexto de pandemia durante enero a marzo de 2021, para valorar la satisfacción utilizó el cuestionario SERVQUAI, obteniéndose una satisfacción global de 56,20% en que la dimensión seguridad alcanza una satisfacción del (60,75%)

En contraste a los resultados del presente estudio se encuentran los realizados por: Pisconte, A. S. N. (2019), que al Determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, Año 2018. Material y Métodos: La investigación con carácter Descriptivo, criterio de análisis Cualicuantitativa y de Corte transversal, con una muestra dado al presupuesto y el tiempo de 100 usuarios externos que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica, en el año 2018. El instrumento que se aplicó es la Encuesta Servqual modificada compuesta con 22 ítems. Resultados: Se identificó el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, en la dimensión de seguridad con un 23,75%, con una insatisfacción del 76,25%.

Atendiendo a lo manifestado por Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva, (2021), la dimensión de seguridad y confianza hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. La seguridad lleva impreso el intento consciente de evitar lesiones al usuario, ocasionadas por la asistencia (Rocco & Garrido, 2017) en tanto que la confianza es el accionante de las actividades forjadora de la buena

voluntad de transferir y recibir valores o recomendaciones positivas. (Narbona, 2021), con el único interés y deseo de brindar atención creíble y de confianza.

La seguridad y confianza, plantea una gestión dada por la asistencia, gerencias y equipos de salud preparados para brindar atención acorde a las necesidades requeridas, sean pues, organización, relaciones y cultura de seguridad pertinente a los servicios para alcanzar una adecuada aceptación por parte de los clientes o usuarios, producto de una adecuada atención prestada tal que, la satisfacción de los usuarios se convierta en indicadores importantes respecto a la calidad en los servicios que se brinda. (Gutiérrez, Bernuy & Saldívar, 2021). La seguridad y confianza se concreta con los indicadores: conocimiento suficiente, honestidad, servicio; y, entorno seguro.

Respecto al Objetivo específico 5, Determinar la empatía en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia. Se encontró que existe una satisfacción de 52%; pues en el centro médico 1, existe un considerable nivel satisfacción con un 34% De Acuerdo y 15% Totalmente De Acuerdo; así mismo en el centro médico 2, el 30% De Acuerdo y un 20% Totalmente de Acuerdo. Lo que se relaciona con lo encontrado los estudios de: Sempértégui, (2022), que valorar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021, en que se encuentran satisfechos, en la dimensión empatía con el 48.3% (58). Así mismo, Febres, Dextre & Mercado (2022), al determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas (Huancavelica, Perú) en el contexto de pandemia durante enero a marzo de 2021, para valorar la satisfacción utilizó el cuestionario SERVQUAL, obteniéndose una satisfacción global de 56,20% en que la dimensión empatía, alcanza una satisfacción del 61,58%. Además, lo presentado por Arévalo (2021), cuyo objetivo fue, analizar, calidad de atención y satisfacción al usuario del Servicio de Telemedicina en Hospital Público de Quito, 2020. Se cumplió una investigación aplicada con estudio transversal, retrospectivo, diseño cuantitativo. A la muestra de 169 pacientes se le aplicó el cuestionario de encuesta Servqual, obteniéndose como resultados que, acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios

del servicio, un 91% de encuestados manifiestan estar satisfechos y el 10% indican estar insatisfechos y través de la encuesta de usabilidad de telemedicina se obtuvo un 75,1% de los encuestados están de acuerdo y un 24,9% indican el nivel en desacuerdo con el servicio.

En contraste a los resultados de la presente investigación, Pisconte, A. S. N. (2019), al determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, Año 2018, con una investigación de carácter Descriptivo, criterio de análisis Cualicuantitativa y de Corte transversal, con la aplicación de la encuesta utilizando el cuestionario Servqual modificado, compuesta con 22 ítems; como resultado se identificó el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, en que se alcanzó una satisfacción global de 23,82% con un 23,80% en la dimensión de empatía; en contraposición a la insatisfacción global de 76,18% y un 76,20% en la dimensión empatía.

Desde el punto de vista de Nunura y García, (2021); la empatía es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta, se trata del espacio destinado para el establecimiento de una relación afectiva de buen trato y cordialidad, con los usuarios que recurren a solicitar el servicio.

El estudio de la dimensión empatía tiene como indicadores: la amabilidad, la atención personalizada; y, la tolerancia. Ya que la empatía asumida por los médicos, es una manifestación de que ellos conocen las necesidades que tienen los pacientes; en base a lo cual se permiten brindarles atención personalizada. (Alvarado y Paca, 2021), y por esa empatía que los sitia están en la capacidad de comprender emocionalmente a los usuarios alcanzando el éxito dentro del ambiente laboral e interpersonal.

VI. CONCLUSIONES

Los hallazgos del presente estudio han permitido arribar a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se encontró que, en lo concerniente a los aspectos tangibles, existe un nivel de satisfacción moderado debido a su valoración media lo que significa que no existe una real satisfacción, en que se precisa brindar un ambiente de confort y fortalecer los tiempos para que los requerimientos y la atención, sean respondidos con brevedad.

SEGUNDA: En cuanto a la fiabilidad hay nivel medio de satisfacción; pues los resultados en esta dimensión demuestran que algunos usuarios se encuentran medianamente insatisfechos en lo pertinente a los espacios destinados para el servicio de atención de emergencia de los centros médicos, así como errores en los registros despachados por los empleados luego de realizada la petición.

TERCERA: La capacidad de respuesta revela que existe un considerable nivel satisfacción, reconociendo que en los centros médicos respetan su privacidad y les fue brindado el tiempo necesario para absolver dudas.

CUARTA: La seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia. aparece un considerable nivel satisfacción, en que se considera que el personal médico les inspiró confianza, generando así seguridad en los usuarios del servicio de emergencia de los centros médicos.

QUINTA: La empatía en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia es percibida con un considerable nivel satisfacción, haciéndose necesario fortalecer la disponibilidad de los empleados para la prestación del servicio, así como ajustar los horarios para brindar mejor atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes recomendaciones para los centros médicos, en torno a las dimensiones cuyos resultados fueron medianamente satisfechos y poco satisfechos, que constituyen aspectos negativos para la atención de emergencia de estos centros médicos:

PRIMERA: Con respecto a los aspectos tangibles, brindar un ambiente de confort y fortalecer los tiempos para que los requerimientos y la atención, sean respondidos con brevedad, dotar de los equipos e insumos necesario para brindar cuidados óptimos a los pacientes. Además, a nivel de la gestión, se debe buscar incrementar la cantidad de personal de los Centros médicos.

SEGUNDA: En cuanto a la fiabilidad, capacitar al personal para que así se cumplan los servicios que ofrecen sin tener ningún contratiempo; orientando, generando las derivaciones de las emergencias, de manera correcta a los usuarios con el propósito que éste no se sienta obligado de pasar de un lugar a otro sin saber lo que debe hacer, de tal manera que la atención sea más fluida, rápida y de “calidad”. Así mismo que el personal cumpla con el protocolo que ha sido dispuesto por el Ministerio de Salud en lo que respecta a la atención integral al usuario.

TERCERA: A la capacidad de respuesta hacer un llamado a tomar conciencia al personal de los Centros médicos privados, en cuanto a la disposición y voluntad que tienen para poder ayudar a los usuarios externos, para que así se cumplan los servicios que ofrecen sin tener ningún inconveniente.

CUARTA: En la seguridad y confianza dando la pauta para proponer innovaciones en los trámite y cumplimiento brindados en los Centros médicos privados, cuyas instalaciones fueron el escenario de la investigación.

QUINTA: En la empatía se precisa dar atención a la mejora de los indicadores que refieren a la atención personalizada y la tolerancia.

REFERENCIAS

- Alvarado, U. & Paca, F. (2021) Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, lima – 2021 *Ciencia latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
<file:///C:/Users/Owner/Downloads/2924-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12264-1-10-20221004.pdf>
- Amau, J.; León, R.; Ticona, R. & Estrada, I. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Rev Cub Med Mil* [online]. 2022, vol.51, n.1 [citado 2023-10-28], e1824. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&nrm=iso. Epub 01-Mar-2022. ISSN 0138-6557
- Arévalo, M.I. (2021). *Análisis de la calidad de atención y satisfacción al usuario del Servicio de Telemedicina en Hospital Público de Quito, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72910/Arevalo_FMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J.I., Holgado, J., Tafur, T. & Vásquez, M., M. (2022). *Metodología de la investigación*. Primera edición digital. Editado por: Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C Puno, Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/22/16/32>
- Arias, JI. & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRI. Primera edición digital*, junio del 2021. Hecho el Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° N° 2021-05553. [file:///C:/Users/Owner/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o y metodologia de la investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Owner/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o%20y%20metodologia%20de%20la%20investigacion%20(1).pdf)
- Arias, J. V. (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R. y Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur* [revista en Internet]. 2021; 19(2):[aprox. -236 p.]. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>

- Brown Fretell, J. (2018). El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol–Chosica–2015 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12725/Brown_FJ.pdf?sequence=1
- Cadena, Jaime I.; Cruz, Verónica D.; León, Jonathan & Cadena, Gustavo P. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*. Vol. 40 (Nº 37) Año 2019. Pág. 23. [file:///C:/Users/Owner/Downloads/Cadena Cruz leon Cadena.pdf](file:///C:/Users/Owner/Downloads/Cadena_Cruz_leon_Cadena.pdf)
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolasco-labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., y Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castellanos Cáceres, E. D. (2021). Estudio de la satisfacción con respecto a la calidad de atención de los usuarios de la Caja Municipal Arequipa. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72874/Castellanos CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72874/Castellanos_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cordova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277. Epub 15 de noviembre de 2021. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Dávila-García, D., Casaro, G., Torres, V. y Castillo, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. cuerpo méd. HNAAA* 11(3) 2018. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
- Díaz, R., & Cajún, J., & Gómez, G., (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. 593. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 264-277. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Fabian, A., Podestá, L. & Ruiz, R.. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. Epub 03 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

- Febres, R., Dextre, S., & Mercado, M. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por COVID-19. *Revista Científica Ciencia Médica*, 25(1), 21-27. Epub 31 de septiembre de 2022. <https://doi.org/10.51581/rccm.v25i1.464>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, D. (2017). Por qué su imagen profesional puede afectar seriamente a la salud de las personas que atiende (y a la suya propia). *Ene*, 11(2) Recuperado en 05 de noviembre de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2017000200003&lng=es&tlng=es.
- Guerra, F., Ima, R., Guerra, M., & Elera, R. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico (Iima)*, 23(1), e2147. Epub 03 de marzo de 2023. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>
- Gutiérrez, J. N. M., Bernuy, I. T., & Saldívar, D. O. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Larsson, G., Strömberg, U., Rogmark, C. & Nilsson, A. (2018). Patient satisfaction with prehospital emergency care following a hip fracture: a prospective questionnaire-based study. National library of Medicine. 2018 August. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30127665/>
- Maggi, 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*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Mendoza, I. M. C., labajos, F. A. N., Bejarano, M. A. G., & Siu, D. R. S. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 693-707. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890540>
- Ministerio de Salud de Perú. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Moreno, S.N. (2023). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en un organismo supervisor privado, San Borja, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3746/1%20TESIS%20MORENO%20VIIVA.pdf?sequence=1>
- Narbona, J. (2021). la confianza, el ingrediente mágico de las relaciones. *Nuestro tiempo. Revista cultural y de cuestiones actuales*. Número 717 <https://nuestrotiempo.unav.edu/es/grandes-temas/la-confianza-el-ingrediente-magico-de-las-relaciones>
- Noa, Ml. & Saavedra, F. (2021). *Adecuada satisfacción y comunicación terapéutica a los pacientes mayores de edad en el puesto de salud Chañocahua, Puno, 2020*. [tesis de licenciatura en enfermería, Universidad Autónoma de Ica]. <http://www.repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1119/1/Mery%20lucinda%20Noa%20luza.pdf>
- Nunura, J. P. S., & García, M. E. (2021). la mezcla del marketing y la satisfacción del cliente en la Unidad Educativa Particular Redemptio, Jipijapa, Manabí, Ecuador: la mezcla del marketing y la satisfacción del cliente. *Sinapsis: la revista científica del ITSUP*, 1(19), 13. <file:///C:/Users/Owner/Downloads/Dialnet-laMezclaDelMarketingYlaSatisfaccionDelClienteEnlaU-8474738.pdf>
- Olaza, A. F. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3
- Padilla, N.Y. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, (XXIII)3: 49-55 noviembre 2019. <file:///C:/Users/Owner/Downloads/mperfetti,+trabajo+5.pdf>

- Paredes, C. & Sánchez, R. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28322/paredes_ec.pdf?sequence=1
- Parreño, Á., Ocaña, S., & Bonilla, M. (2022). Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(2), e1771. Epub 01 de junio de 2022. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200010&lng=es&tlng=es.
- Pérez-Contó, Maciá-Soler & González-Chordá. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Publica*. 2019;53:87. <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la sociedad peruana de medicina interna*, 31(4), 137-142. <http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- Rocco, C. & Garrido, A. (2017). Seguridad el paciente y cultura de seguridad. *Revista Médica Clínica las Condes*. Vol. 28. Issue 5. Tema central: Anestesiología clínica. pages 785-795 (September - October 2017) <https://www.elsevier.es/en-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>
- Rodríguez, E.; Gil de Gómez, M.; San, M.; Oliván, B.; Coronado, V.; Sánchez-Calavera, M. & Magallón-Botaya, R.. (2022 / Evaluation of health center's primary care responsiveness by patients with chronic illnesses. *Gac. sanit. (Barc., Ed. impr.)* ; 36(3): 232-239, may. - jun. 2022. tab, graf. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/ibc-209243>
- Ruydiaz, K. S., Saldarriaga, G., & Fernández, S. P. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia Y Salud Virtual*, 10(1), 49-61. <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Sánchez, C. (2021). Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná 2020. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4785/T061_21881413_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salcedo, C.J. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sempértegui, M. (2022). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud Sullana I, junio 202*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres] https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui_BMC.pdf?sequence=1
- Taype, W., Chucas, I., De la Cruz, I., & Amado-Tineo, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 438-442. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>
- Vera, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). la gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Vinueza, K.K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vivas, D. A., Reinoso, N., & Jaimes, D. A. (2021). Profesionalismo médico como competencia, una visión desde la narrativa: estado del arte. *Educación Médica*, 22, 517-520. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181321000164?via%3Dihub>
- Zambrano, E. Y., & Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72. Disponible en <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (lima)*, 16(1), 38-47. Recuperado en 04 de noviembre de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=es.

- Zárraga, I., Molina, V. & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente, basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática* ISSN: 2007-5278 <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/>
- Zhang, S., Zheng, J., & Wu, Y. (2020). Field study of air environment perceptions and influencing factors in waiting spaces of general hospitals in winter cities. *Building and Environment*, 183, 107203. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2020.107203>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TEMA: Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023					
AUTORA: Torres Cedillo, Jacqueline Elizabeth					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción de los usuarios corresponde a las cualidades de la atención brindada, en comparación con sus expectativas originales, así mismo le permitirá a la institución obtener información que permita el desarrollo de estrategias de mejora para garantizar la seguridad del paciente (Rodríguez, 2022)	La variable será medida con la aplicación de un cuestionario SERVQUAL de veinticinco preguntas y a través de las dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confianza y empatía.	Aspectos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal Instalaciones Equipos Insumos médicos	Ordinal
			Fiabilidad	Sencillez de trámites Cumplimiento Respeto	
			Capacidad de respuesta	Habilidades Claridad Disposición Tiempo de atención	
			Seguridad y confianza	Conocimientos suficientes Honestidad Servicio Entorno seguro	
			Empatía	Amabilidad Atención personalizada Tolerancia	

Anexo 2



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDA A: Usuarios, pacientes y familiares del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil											
ENCUESTADORA: Jacqueline Elizabeth Torres Cedillo											
TEMA: Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencias de dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023											
OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023.											
INSTRUCCIONES: Seleccione y escriba una (X) en el casillero según su criterio La obtención de la información se hace considerando los siguientes indicadores: <ol style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indecisa De acuerdo Totalmente de acuerdo 											
CONTROL DEL CUESTIONARIO Número de Encuesta: <input type="text"/> Fecha de Encuesta: <input type="text"/>											
CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO											
1. Edad: <input type="text"/>		2. Calidad: <input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Familiar de paciente		3. Instrucción <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Primaria <input checked="" type="checkbox"/> Ninguna							
Variable Nivel de satisfacción del usuario											
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS				VALORACIÓN					
						1	2	3	4	5	
Aspectos tangibles	Infraestructura	1	¿La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes?								
	Limpieza	2	¿Los ambientes del servicio de emergencia del centro médico estuvieron limpios, ventilados, cómodos y acogedores?								
	Presentación del personal	3	¿El personal de emergencia en el centro médico suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?								
	Instalaciones	4	¿Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado?								
		5	¿El servicio de emergencia del centro médico cuenta con señalización en que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)?								
	Equipos	6	¿El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
7		¿El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado?									
Insumos	8	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?									

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORACIÓN					
Fiabilidad	Sencillez de trámites	9	¿La atención que ofrece el Centro médico es igual para todos?					
		10	Cuando existe una queja de un paciente, ¿el centro médico cuenta con el libro de reclamaciones?					
	Cumplimiento	11	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
	Respeto	12	¿El personal demuestra interés en usted por socorrer a todos sus problemas (admisión y triaje)?					
Capacidad de respuesta	Habilidades	13	¿Considera que el medico está atento a sus dudas, y se las aclara?					
		14	¿El médico suele ilustrar la enfermedad que usted tiene?					
	Claridad	15	¿Considera que le dieron claras, las explicaciones de los resultados de los exámenes de laboratorio?					
	Disposición	16	¿Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro médico se adecuan a las necesidades de las personas?					
	Tiempo de atención	17	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
		18	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómico?					
Seguridad y confianza	Conocimientos suficientes	19	¿Consideras que el médico tenga toda la capacidad, (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes?					
	Honestidad	20	¿El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del centro médico, cuando usted le realiza alguna pregunta, le responde en forma idónea?					
	Servicio	21	¿El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?					
	Entorno seguro	22	¿Consideras que el medico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?					
Empatía	Amabilidad	23	¿Considera que el médico durante la atención tuvo paciencia, al explicarle su enfermedad?					
	Atención personalizada	24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
	Tolerancia	25	¿Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes?					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA
PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN**

Título de la Investigación: Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023.

Objetivo de la investigación: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil - 2023

Autora: Obst. Jacqueline Elizabeth Torres Jacqueline

Lugar donde se realizará la investigación: Centros médicos privados del sector suroeste de la ciudad de Guayaquil

Yo, Yanina Belinda Pimay Correa
identificado/a la Cédula de Ciudadanía N° 0914243613

He sido informada y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convengo y autorizo la participación en este estudio de investigación.

Firma: Yanina Pimay

Guayaquil, de noviembre de 2023

Anexo 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Lozano López Angela Eulalia
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Salud y bienestar
Áreas de experiencia profesional:	Médico General Consulta externa
Institución donde labora:	Centro de salud tipo B Satelital
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

1. DATOS DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del usuario
Autora:	SERVQUAL
Adaptado por:	Jacqueline Elizabeth Torres Cedillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del servicio de emergencia de centros médicos privados
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que reflejan el estudio de la satisfacción del usuario del servicio de emergencias, en atención a la pregunta, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia brindado por los dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023?, con aplicación de una escala de cinco alternativas tipo Likert.

2. SOPORTE TEÓRICO EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Aspectos tangibles	Se sustenta en el interés que revisten los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Fiabilidad	Se concentra en la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Capacidad de respuesta	Es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicas de la atención médica. (Rodríguez, San Sebastián, Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022).
	Seguridad y confianza	Hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. (Carhuancho, Nolzco, Guerrero y Silva, 2021).
	Empatía	Es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta. (Nunura y García, 2021)

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Nivel de satisfacción del usuario** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y 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 la ordenación de las mismas.
	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 sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	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 (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o 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:

Primera dimensión: Aspectos tangibles

- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar los aspectos tangibles del usuario en el servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. ¿La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes?	4	4	4	
Limpieza	2. ¿Los ambientes del servicio de emergencia del centro médico estuvieron limpios, ventilados, cómodos y acogedores?	4	4	4	
Presentación del personal	3. ¿El personal de emergencia en el centro médico suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	4	4	4	
Instalaciones	4. ¿Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado?	4	3	3	
	5. ¿El servicio de emergencia del centro médico cuenta con señalización en que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)?	4	3	4	
Equipos	6. ¿El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	7. ¿El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado?	4	4	4	
Insumos	8. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la fiabilidad en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	9. ¿La atención que ofrece el Centro médico es igual para todos?	4	4	4	
	10. Cuando existe una queja de un paciente, ¿el centro médico cuenta con el libro de reclamaciones?	3	4	4	
Cumplimiento	11. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	
Respeto	12. ¿El personal demuestra interés en usted por socorrer a todos sus problemas (admisión y triaje)?	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades	13. ¿Considera que el médico está atento a sus dudas, y se las aclara?	4	4	4	
	14. ¿El médico suele ilustrar la enfermedad que usted tiene?	4	4	4	
Claridad	15. ¿Considera que el médico está atento a sus dudas, y se las aclara?	4	4	4	
Disposición	16. ¿Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro médico se adecuan a las necesidades de las personas?	4	4	4	
Tiempo de atención	17. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
	18. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómico?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad y confianza

- **Objetivo de la Dimensión:** Valorar la seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos suficientes	19. ¿Consideras que el médico tenga toda la capacidad, (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes?	4	4	4	
Honestidad	20. ¿El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del centro médico, cuando usted le realiza alguna pregunta, le responde en forma idónea?	4	4	4	
Servicio	21. ¿El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?	4	4	4	
Entorno seguro	22. ¿Consideras que el medico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la empatía en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	23. ¿Considera que el médico durante la atención tuvo paciencia, al explicarle su enfermedad?	4	4	4	
Atención personalizada	24. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
Tolerancia	25. ¿Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes?	4	4	4	



ANGELA FULALIA
LOZANO LOPEZ

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Viracocha Paucar Elsa Margarita
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Salud y Bienestar
Áreas de experiencia profesional:	Gineco-Obstétrico
Institución donde labora:	Hospital José María Velasco Ibarra
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

1. DATOS DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del usuario
Autora:	SERVQUAL
Adaptado por:	Jacqueline Elizabeth Torres Cedillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del servicio de emergencia de centros médicos privados
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que reflejan el estudio de la satisfacción del usuario del servicio de emergencias, en atención a la pregunta, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia brindado por los dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023?, con aplicación de una escala de cinco alternativas tipo Likert.

2. SOPORTE TEÓRICO EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Aspectos tangibles	Se sustenta en el interés que revisten los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Fiabilidad	Se concentra en la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Capacidad de respuesta	Es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicas de la atención médica. (Rodríguez, San Sebastián, Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022).
	Seguridad y confianza	Hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. (Carhuancho, Nolzco, Guerrero y Silva, 2021).
	Empatía	Es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta. (Nunura y García, 2021)

1. DATOS DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del usuario
Autora:	SERVQUAL
Adaptado por:	Jacqueline Elizabeth Torres Cedillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del servicio de emergencia de centros médicos privados
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que reflejan el estudio de la satisfacción del usuario del servicio de emergencias, en atención a la pregunta, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia brindado por los dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023?, con aplicación de una escala de cinco alternativas tipo Likert.

2. SOPORTE TEÓRICO EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Aspectos tangibles	Se sustenta en el interés que revisten los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Fiabilidad	Se concentra en la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Capacidad de respuesta	Es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicos de la atención médica. (Rodríguez, San Sebastián, Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022).
	Seguridad y confianza	Hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. (Carhuancho, Nolzco, Guerrero y Silva, 2021).
	Empatía	Es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta. (Nunura y García, 2021)

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Nivel de satisfacción del usuario** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y 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 la ordenación de las mismas.
	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 sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	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 (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o 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:

Primera dimensión: Aspectos tangibles

- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar los aspectos tangibles del usuario en el servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. ¿La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes?	4	4	4	
Limpieza	2. ¿Los ambientes del servicio de emergencia del centro médico estuvieron limpios, ventilados, cómodos y acogedores?	4	4	4	
Presentación del personal	3. ¿El personal de emergencia en el centro médico suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	4	3	3	
Instalaciones	4. ¿Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado?	4	3	4	
	5. ¿El servicio de emergencia del centro médico cuenta con señalización en que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)?	4	4	4	
Equipos	6. ¿El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	3	4	4	
	7. ¿El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado?	3	3	4	
Insumos	8. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	3	

Segunda dimensión: Fiabilidad

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la fiabilidad en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	9. ¿La atención que ofrece el Centro médico es igual para todos?	4	4	4	
	10. Cuando existe una queja de un paciente, ¿el centro médico cuenta con el libro de reclamaciones?	4	4	4	
Cumplimiento	11. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	
Respeto	12. ¿El personal demuestra interés en usted por socorrer a todos sus problemas (admisión y triaje)?	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades	13. ¿Considera que el medico está atento a sus dudas, y se las aclara?	4	4	4	
	14. ¿El médico suele ilustrar la enfermedad que usted tiene?	4	4	4	
Claridad	15. ¿Considera que el médico está atento a sus dudas, y se las aclara?	4	4	3	
Disposición	16. ¿Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro médico se adecuan a las necesidades de las personas?	4	4	4	
Tiempo de atención	17. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
	18. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómico?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad y confianza

- **Objetivo de la Dimensión:** Valorar la seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos suficientes	19. ¿Consideras que el médico tenga toda la capacidad, (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes?	3	3	3	
Honestidad	20. ¿El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del centro médico, cuando usted le realiza alguna pregunta, le responde en forma idónea?	4	4	4	
Servicio	21. ¿El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?	4	4	4	
Entorno seguro	22. ¿Consideras que el médico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la empatía en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	23. ¿Considera que el médico durante la atención tuvo paciencia, al explicarle su enfermedad?	3	4	4	
Atención personalizada	24. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
Tolerancia	25. ¿Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes?	4	4	4	



Escanea el código QR para verificar la autenticidad de la firma digital.
ELSA MARGARITA
VERACRUZ PAZCARR

Firma del evaluador

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Nivel de satisfacción del usuario** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y 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 la ordenación de las mismas.
	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 sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	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 (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o 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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Moreno Alcívar Víctor Julio	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()	
Área de Formación académica:	Salud y bienestar	
Áreas de experiencia profesional:	Médico general Consulta externa	
Institución donde labora:	Seguro social campesino Dispensario Muyuna	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

1. DATOS DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del usuario
Autora:	SERVQUAL
Adaptado por:	Jacqueline Elizabeth Torres Cedillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del servicio de emergencia de centros médicos privados
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que reflejan el estudio de la satisfacción del usuario del servicio de emergencias, en atención a la pregunta, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia brindado por los dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023?, con aplicación de una escala de cinco alternativas tipo Likert.

2. SOPORTE TEÓRICO EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Aspectos tangibles	Se sustenta en el interés que revisten los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Fiabilidad	Se concentra en la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Capacidad de respuesta	Es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicos de la atención médica. (Rodríguez, San Sebastián, Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022).
	Seguridad y confianza	Hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. (Carhuancho, Nolzco, Guerrero y Silva, 2021).
	Empatía	Es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta. (Nunura y García, 2021)

1. DATOS DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del usuario
Autora:	SERVQUAL
Adaptado por:	Jacqueline Elizabeth Torres Cedillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del servicio de emergencia de centros médicos privados
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que reflejan el estudio de la satisfacción del usuario del servicio de emergencias, en atención a la pregunta, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia brindado por los dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023?, con aplicación de una escala de cinco alternativas tipo Likert.

2. SOPORTE TEÓRICO EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Aspectos tangibles	Se sustenta en el interés que revisten los estudios de calidad de atención a usuarios en el contexto salud. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Fiabilidad	Se concentra en la actitud de brindar el servicio en correspondencia con las expectativas creadas, de forma correcta. (Benítez, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021)
	Capacidad de respuesta	Es, la capacidad que tienen las instituciones y su personal, en dar respuesta a la población en torno a sus expectativas legítimas en lo concerniente a situaciones no médicos de la atención médica. (Rodríguez, San Sebastián, Oliván, Coronado, Sánchez y Magallón, 2022).
	Seguridad y confianza	Hace referencia a la atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención. (Carhuancho, Nolzco, Guerrero y Silva, 2021).
	Empatía	Es la comprensión de colocarse en el lugar de otro para entender aquellas exigencias, sentimientos, emociones dadas por la necesidad de la otra persona con reciprocidad, requiere ser relacionada individualmente por la atención personalizada que recibe el cliente/usuario con la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta. (Nunura y García, 2021)

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Aspectos tangibles

- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar los aspectos tangibles del usuario en el servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. ¿La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes?	3	3	3	
Limpieza	2. ¿Los ambientes del servicio de emergencia del centro médico estuvieron limpios, ventilados, cómodos y acogedores?	4	4	4	
Presentación del personal	3. ¿El personal de emergencia en el centro médico suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	3	4	4	
Instalaciones	4. ¿Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado?	3	3	4	
	5. ¿El servicio de emergencia del centro médico cuenta con señalización en que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)?	3	3	4	
Equipos	6. ¿El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	7. ¿El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado?	4	4	4	
Insumos	8. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la fiabilidad en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	9. ¿La atención que ofrece el Centro médico es igual para todos?	4	4	4	
	10. Cuando existe una queja de un paciente, ¿el centro médico cuenta con el libro de reclamaciones?	4	2	2	
Cumplimiento	11. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	
Respeto	12. ¿El personal demuestra interés en usted por socorrer a todos sus problemas (admisión y triaje)?	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades	13. ¿Considera que el medico está atento a sus dudas, y se las aclara?	4	4	4	
	14. ¿El médico suele ilustrar la enfermedad que usted tiene?	4	4	4	
Claridad	15. ¿Considera que el médico está atento a sus dudas, y se las aclara?	4	4	4	
Disposición	16. ¿Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro médico se adecuan a las necesidades de las personas?	4	4	4	
Tiempo de atención	17. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
	18. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómico?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad y confianza

- **Objetivo de la Dimensión:** Valorar la seguridad y confianza en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos suficientes	19. ¿Consideras que el médico tenga toda la capacidad, (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes?	4	4	4	
Honestidad	20. ¿El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del centro médico, cuando usted le realiza alguna pregunta, le responde en forma idónea?	4	4	4	
Servicio	21. ¿El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?	4	4	4	
Entorno seguro	22. ¿Consideras que el médico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la empatía en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	23. ¿Considera que el médico durante la atención tuvo paciencia, al explicarle su enfermedad?	4	4	4	
Atención personalizada	24. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
Tolerancia	25. ¿Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes?	4	4	4	



Fecha de elaboración del

VICTOR JULIO MORENO

ALCALDIA

Firma del evaluador

Anexo 6.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Fórmula planteada por Murray y Larry (2005)

$$n1 = \frac{Z^2 a^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 a^2}$$

$$n2 = \frac{Z^2 a^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 a^2}$$

$$n1 = \frac{(1.96)^2 (0,5)^2 240}{0,06^2 (240 - 1) + (1.96)^2 (0,5)^2}$$

$$n2 = \frac{(1.96)^2 (0,5)^2 280}{0,06^2 (285 - 1) + (1.96)^2 (0,5)^2}$$

$$n1 = \frac{3.8416 * 0,25 * 240}{0,0036 * 239 + 3,8416 * 0,25}$$

$$n2 = \frac{3.8416 * 0,25 * 280}{0,0036 * 279 + 3,8416 * 0,25}$$

$$n1 = \frac{225,69}{1,8259 + 0,9604}$$

$$n2 = \frac{273,71}{1,0224 + 0,9604}$$

$$n1 = \frac{225,69}{2,7862} = 81$$

$$n2 = \frac{273,71}{2,8811} = 95$$

n1= Muestra 1: 81

n2= Muestra2= 95

N: Tamaño de la población. 240 personas.

N: Tamaño de la población. 280 personas.

Z: Coeficiente de confianza. Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

Z: Coeficiente de confianza. Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

a: Probabilidad de éxito. Considerando el máximo: 0.50

a: Probabilidad de éxito. Considerando el máximo: 0.50

e: Error máximo admisible. Considerando el 6%

e: Error máximo admisible. Considerando el 6%

Dando como resultado una muestra total de 176 usuarios; siendo 81 pacientes del Centro médico 1 y 95 pacientes del Centro médico 2

Anexo 7.

VALIDEZ DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH																																					
VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		NÚMERO DE ÍTEM	25										
5	2	5	2	4	4	5	3	4	1	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	102	SUMATORIA DE LAS VAR DE LOS I	20,13										
2	3	4	3	2	2	5	3	4	1	5	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	83	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS IT	76,62										
4	2	3	4	1	4	3	4	3	1	4	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	83												
3	2	3	3	2	2	3	4	2	1	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	76												
2	3	4	4	1	4	3	2	5	1	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	2	3	3	3	3	83												
3	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	1	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	75	ALFA DE CRONBACH	0,77										
4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	90		Alta										
4	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	5	4	2	5	5	4	5	3	3	5	99												
3	3	5	2	4	5	5	2	3	1	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	91												
3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	5	4	3	3	80												
3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	4	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	74	$\frac{k}{k-1}$	1,04										
4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	2	5	2	4	4	3	3	4	87	$\frac{\sum s_i^2}{S_T^2}$	0,26										
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	84	$\left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right]$	0,74										
4	5	4	5	1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	1	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	95												
4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	2	2	4	2	5	3	3	5	4	4	3	96												
3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	5	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	75												
3	4	4	5	2	2	5	4	2	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	89												
4	4	3	4	2	4	5	3	2	3	5	4	5	5	3	3	2	3	4	3	4	5	3	3	4	90												
4	3	3	2	3	2	4	5	1	2	3	4	4	4	4	2	5	2	3	3	4	4	4	2	5	82												
4	3	5	2	4	4	5	3	4	2	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	101												
0,7	0,9	0,6	1	1,1	1,2	0,9	0,7	1,3	0,9	0,9	0,4	0,4	0,7	1,4	0,8	0,7	1,6	0,5	0,5	0,5	0,6	0,7	0,7	0,4													
Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:																																					
$\alpha = \frac{k-1}{k} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$																																					
Donde:																																					
<ul style="list-style-type: none"> { S_i^2 es la varianza del ítem (i) { S_T^2 es la varianza de los valores totales observados { "k" es el número de preguntas o ítems 																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rangos</th> <th>Magnitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,81 a 1,00</td> <td>Muy Alta</td> </tr> <tr> <td>0,61 a 0,80</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>0,41 a 0,60</td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td>0,21 a 0,40</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>0,01 a 0,20</td> <td>Muy Baja</td> </tr> </tbody> </table>																										Rangos	Magnitudes	0,81 a 1,00	Muy Alta	0,61 a 0,80	Alta	0,41 a 0,60	Moderada	0,21 a 0,40	Baja	0,01 a 0,20	Muy Baja
Rangos	Magnitudes																																				
0,81 a 1,00	Muy Alta																																				
0,61 a 0,80	Alta																																				
0,41 a 0,60	Moderada																																				
0,21 a 0,40	Baja																																				
0,01 a 0,20	Muy Baja																																				

La validez de confiabilidad del cuestionario se midió calculando Alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0,77 que corresponde a una magnitud alta.

Anexo 8

SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 23 octubre de 2023

DRA.
ESTEFANÍA DEL PILAR PIN RIERA
ADMINISTRADORA DE CENTRO MÉDICO

ASUNTO : Solicitud de autorización para realizar la investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 23 de OCTUBRE DE 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Torres Cedillo Jacqueline Elizabeth
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : 2023-02
- 5) Título de la investigación : "Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de emergencia de dos Centros Médicos Privados de Guayaquil -2023".
- 6) Asesor : Dra. Geovana Elizabeth Linares Purisaca.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado - Piura

Piura, 23 octubre de 2023

DRA.**VIOLETA MONSERRATE MUÑOZ GONZÁLEZ**
ADMINISTRADORA DE CENTRO MÉDICO**ASUNTO** : Solicitud de autorización para realizar la investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 23 de OCTUBRE DE 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Torres Cedillo Jacqueline Elizabeth
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : 2023-02
- 5) Título de la investigación : "Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de emergencia de dos Centros Médicos Privados de Guayaquil -2023".
- 6) Asesor : Dra. Geovana Elizabeth Linares Purisaca.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Edwin Martín García Ramírez".

Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado - Piura

Anexo 9.



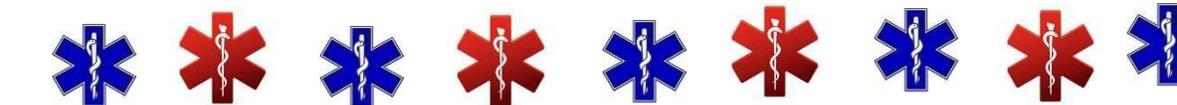
PROPUESTA

Estrategias para mejorar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023



DIRIGIDA A: personal del área de emergencia de dos centros médicos privados del sector suroeste de Guayaquil

Autora: Jacqueline Torres Cedillo



PROPUESTA

Estrategias para mejorar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023

En la encuesta que se propone evaluar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia en dos centros médicos privados de Guayaquil, se ha encontrado que, en los aspectos tangibles existe un notorio porcentaje de Indecisos 27% y En Desacuerdo 20% (centro médico 1); Indecisos 26% y En Desacuerdo 20% (centro médico 2); así mismo, respecto a la fiabilidad, en el centro médico 1 los valores obtenidos como, Indecisos 27%, En Desacuerdo 19% y Totalmente en Desacuerdo 12%; en tanto que en el centro médico 2, hay 22% de Indecisos, 18% En Desacuerdo y 13% Totalmente en Desacuerdo; igualmente en la dimensión seguridad y confianza, satisfacción de muy alta del 70%; pues en el centro médico 1, existe un considerable nivel satisfacción con un 49% De Acuerdo y 16% Totalmente De Acuerdo, así mismo en el centro médico 2, el 55% De Acuerdo y un 19% Totalmente de Acuerdo, lo que debe ratificarse con la propuesta.

Asuntos que, en los Centros médicos, requieren atención a fin de brindar un servicio de calidad e innovar la imagen institucional, con aplicación de la presente propuesta. Por lo tanto, el diseño de esta propuesta responde a la mejora de las dimensiones aspectos tangibles, factibilidad y Seguridad, problemas que deben tener prioridad en la atención del Servicio de Emergencia de los Centros Médicos, y que deberá cumplirse en un corto plazo, es decir un año, constituyéndose en la herramienta que permitirá especificar las actividades, tiempos, presupuesto, responsables de ejecutar las acciones con la finalidad de cumplir las metas propuestas.

Objetivo General:

Elaborar una planeación estratégica que vaya acorde a los objetivos de los centros médicos.

Objetivos Específicos

- Diseñar estrategias para mejorar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de dos centros médicos privados de Guayaquil – 2023.
- Desarrollar tácticas en atención a los problemas identificados.

Importancia de la propuesta. Mediante el desarrollo de estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los Centros médicos y su aplicación a largo plazo, permitirá alcanzar una mejor imagen institucional.

Presupuesto

Los gastos del diseño de la propuesta serán asumidos por la autora de la misma, los mismos que ascienden a \$50,00.

Alcance. Esta propuesta se centra en la formulación de estrategias ajustadas a las dimensiones evaluadas en la encuesta en que, los indeciso, En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo han alcanzado porcentajes elevados; actividades que asumidas por los usuarios internos que laboran en los centros médicos.

Se trata de una propuesta flexible y sujeta a modificaciones en el transcurso de su ejecución, correspondiendo la principal responsabilidad de su aplicación a la administración de cada uno de los centros médicos del estudio.

Cronograma

N° de actividad	Nombre de la actividad	Duración	Área responsable	Evidencia de cumplimiento
1	Confort para los usuarios	Tres meses	Jefe de admisión	Acta Informes fotografías
2	Excelencia del cuidado	2 meses	Jefatura general	Acta Video
3	Fortalecimiento de protocolos	2 mes	Personal de limpieza	Actas Portafolio
4	Trato humanizado	un año	Personal de Control y Traslado	Actas Fotografías

Desarrollo de la propuesta

Actividad N° 1: confort para los usuarios

Tácticas:

- Readequación de los espacios de la sala de espera y la estación de enfermería
 - Establecimiento del equipo de trabajo y delegación de funciones.
 - Acondicionamiento de ambientes:
 - ✓ Readequación de la sala de espera y la estación de enfermería
 - ✓ Cambio de sillones y mobiliario



- Implementación de pantalla informativa para:
 - Avisos generales sobre los pacientes.
 - Publicación de carteles dinámicos con carácter informativo.



- Verificación de buen estado a sillas de ruedas y camillas previo, a su utilización.



Actividad N° 2: Buen uso del servicio (fiabilidad)

Tácticas:

- Publicar en la unidad de emergencias: información del buen uso de la misma, en:
 - Volantes.



- Carteles



- Pantalla informativa



- Revisión y fortalecimiento de los protocolos de atención al usuario, en cuanto al trámite y cumplimiento de actividades relativas a la atención
 - Sensibilización al personal profesional y auxiliares sobre atención al usuario, mediante reuniones quincenales.
 - Generación de ámbitos de información y participación de los usuarios para que la atención sea cada vez más adecuada a sus necesidades.
 - ✓ Prevención: Medidas destinadas a prevenir, detener el avance y atenuar enfermedades y sus consecuencias, así como la reducción de factores de riesgo.
 - Actividades: Promoción a la lactancia materna, vacunación, prevención y detección oportuna de enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión), entre otras.
 - ✓ Curación: Proceso de restauración de la salud de un organismo desequilibrado, enfermo o dañado. La curación puede ser física o psicológica.
 - Actividades: Diagnóstico de enfermedades. Tratamientos farmacológicos, cirugías, técnicas y procedimientos médicos (instalación de sondas, catéteres, oxígeno, terapia, punciones, etc.)
 - ✓ Rehabilitación: Conjunto de intervenciones encaminadas a optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad en personas con afecciones de salud en la interacción con su entorno.
 - Actividades: Ejercicios para mejorar el lenguaje, apoyo psicológico, ejercicios para mejorar la movilidad en personas con lesiones o traumatismo, fabricar y ajustar prótesis.
 - ✓ Paliativa: Prevención y alivio del sufrimiento brindando mejor calidad de vida a pacientes con enfermedad grave que compromete su vida.
 - Actividades: Medicamentos, orientación nutricional, fisioterapia, terapia ocupacional, terapias integradoras, asesoramiento a grupos de apoyo.
- Monitoreo del cumplimiento de las mejoras realizadas

Actividad N° 3: Innovación de trámites

Tácticas:

- Actualización permanente sobre aspectos técnicos y científicos en aclarar dudas y explicar resultados sobre la salud de los usuarios

El entrenamiento del personal de salud es un componente crítico que requiere de una inversión de tiempo y un programa para entrenar a los equipos de salud, sobre todo en el nivel de la atención primaria.

- Desarrollo mensual de un programa de actividades, especificando:
 1. El horario de atención de cada médico según su especialidad.
 2. El consultorio donde atenderá cada médico.
 3. El número mínimo de pacientes que debe atender en forma diaria.
 4. Comunicación del cambio de horarios, de permisos y salidas del personal de salud, por lo menos con 24 horas de anticipación, con el propósito de comunicárselo oportunamente a los usuarios.
- Aprovechamiento del tiempo, con explicación a los familiares de la necesidad del Triage.

Aplicando cuatro índices de calidad que deben ser asumidos por el sistema de *triaje* implantado y que se convierten en testigos de su capacidad como indicador de calidad del propio servicio de urgencias:

1. El índice de pacientes perdidos sin ser vistos por el médico (\leq del 2% de todos los pacientes que acuden a urgencias). Divide a este índice en aquéllos que se pierden sin ser clasificados y aquéllos que se trian, pero se van antes de ser visitados.
2. Tiempo desde la llegada a urgencias hasta que se inicia la clasificación (menor de 10 minutos).
3. Tiempo que dura la clasificación (menor de cinco minutos como recomendación)
4. Tiempo de espera para ser visitado, establecido en cada uno de los niveles de prioridad de que conste el sistema de *triaje* y que varía entre la atención inmediata del nivel I de prioridad hasta los 240 minutos, considerados como el tiempo máximo que debe esperar la prioridad menos urgente

Actividad N° 4: Trato humanizado

Tácticas:

- Promoción de una cultura de seguridad y confianza, caracterizada por una adecuada comunicación interpersonal

Estas relaciones interpersonales se constituyen en aspecto primordial dentro de todo programa de comunicación para la salud. Para poder ofrecer servicios de alta calidad los/as profesionales de salud deben tener capacidades mínimas de comunicación interpersonal debido a que ello determinará las consecuencias de la interacción.



- Desarrollo de programas de sensibilización dirigido a usuarios y familiares
- ✓ Realizar llamadas telefónicas a familiares de paciente



- Implementación de un plan de capacitación y recursos sobre la seguridad a usuarios.

Plan de Capacitación

Actividades de Capacitación	Segmento de Colaboradores	Fecha de inicio y fecha fin
Cantidad de participantes	Lugar de la Capacitación	Recursos Necesarios
Cantidad de Eventos	Facilitadores	
Horas de Capacitación		
Responsable de Coordinar		
Medición de Avance del plan		



- Brindar al usuario un trato cordial, amable y que el médico se preocupa por él durante el corto tiempo que dure el proceso de atención.

RÚBRICA PARA VALIDAR LA PROPUESTA

Se evalúan diferentes criterios de forma individual y se describen 4 niveles de desempeño: Excelente, Bueno, Aceptable y Bajo.

Criterio de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Claridad en la presentación del plan	El plan está claramente presentado y organizado, con una estructura lógica y coherente.	El plan está presentado de forma ordenada, aunque faltan algunos detalles en la estructura.	El plan está presentado de forma general, pero falta claridad en la estructura.	El plan está desorganizado y difícil de seguir.
Coherencia en la selección de estrategias	Las estrategias seleccionadas son altamente relevantes y coherentes con el objetivo del plan.	Las estrategias seleccionadas son relevantes y en su mayoría coherentes con el objetivo del plan.	Algunas estrategias seleccionadas son relevantes y coherentes con el objetivo del plan.	Las estrategias seleccionadas no son relevantes ni coherentes con el objetivo del plan.
Investigación y respaldo de información	El plan muestra una investigación exhaustiva y sólida respaldada por fuentes confiables.	El plan muestra una investigación adecuada y respaldada por fuentes confiables.	El plan muestra una investigación básica, pero falta respaldo de fuentes confiables.	El plan carece de investigación y respaldo de fuentes confiables.
Creatividad e innovación en las propuestas	El plan incluye propuestas altamente creativas e innovadoras para abordar los problemas identificados.	El plan incluye propuestas creativas e innovadoras para abordar los problemas identificados.	El plan incluye propuestas interesantes, pero les falta creatividad e innovación.	El plan carece de propuestas creativas e innovadoras.