



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo sobre el modelo Seguro Social Campesino en el Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR:**

Ramos Rumbea, Raúl Xavier (ORCID: 0000-0002-1248-4431)

**ASESOR:**

Dr. Chuquihuanca Yacsahuanca, Nelson (ORCID: 0000-0002-7354-2965)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PIURA-PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto en el primer lugar a Jehová Dios por darme salud y discernimiento.

A mis padres por mostrarme el camino a la superación.

A mis hermanos que de una u otra forma han contribuido con consejos en mi camino.

A mi Esposa por el apoyo incondicional y a mis Hijos que son la fuerza que me dan para poder afrontar los retos de la vida y por quienes lucho día a día para poder llegar a ser su mejor ejemplo a seguir.

## **Agradecimiento**

Al concluir esta etapa quiero agradecer a Dios por la vida y la oportunidad de estar en este mundo, y en especial a mis Padres, Hermanos, mi Esposa y mis hijos que siempre fueron inspiración y me dieron apoyo y fortaleza para poder realizar esta tesis.

Mi gratitud a la universidad Cesar Vallejo y para cada uno de los docentes porque gracias a sus enseñanzas constituyeron la base de esta etapa.

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de consistencia	13
3.3 Escenario de estudio	29
3.4 Participantes	29
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.6 Procedimiento	29
3.7 Rigor científico	29
3.8 Método de análisis de datos	30
3.9 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Matriz de operalización de variables	28
<b>Tabla 2</b>	Datos de expertos que evaluaron los instrumentos	30
<b>Tabla 3</b>	Matriz de consistencia o fiabilidad	30
<b>Tabla 4</b>	Distribución de la población encuestada por sexo	32
<b>Tabla 5</b>	Distribución de usuarios por rangos de edad	33
<b>Tabla 6</b>	Dimensión Aspectos Tangibles	33
<b>Tabla 7</b>	Dimensión fiabilidad	34
<b>Tabla 8</b>	Dimensión capacidad de respuesta	35
<b>Tabla 9</b>	Dimensión seguridad	36
<b>Tabla 10</b>	Dimensión empatía	37
<b>Tabla 11</b>	Resultados de la calidad de la atención	38
<b>Tabla 12</b>	Dimensión humana	39
<b>Tabla 13</b>	Dimensión científico-técnico	40
<b>Tabla 14</b>	Dimensión de entorno	41
<b>Tabla 15</b>	Resultados de la satisfacción del usuario	42

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Resultados de la dimensión Aspectos tangibles	34
<b>Figura 2</b> Resultados de la dimensión fiabilidad	35
<b>Figura 3</b> Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	36
<b>Figura 4</b> Resultados de la dimensión seguridad	37
<b>Figura 5</b> Resultados de la dimensión empatía	38
<b>Figura 6</b> Resultados de la calidad de la atención	39
<b>Figura 7</b> Resultados de la dimensión humana	40
<b>Figura 8</b> Resultados de la dimensión científico-técnico	41
<b>Figura 9</b> Resultados de la dimensión de entorno	42
<b>Figura 10</b> Resultados de la satisfacción del usuario	43

## Resumen

La investigación está enfocada en Determinar la Calidad de la atención y la Satisfacción del usuario sobre el Modelo de atención del Seguro Social Campesino aplicado en el dispensario Chacarita, Ventanas, Ecuador, 2020. El tipo de estudio corresponde a enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal. Se tomó una muestra de 70 personas mayores de edad. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos en satisfacción de trabajador fueron catalogados en función de la opinión del usuario: Totalmente en desacuerdo (td), medianamente en desacuerdo (md), ni de acuerdo ni en desacuerdo (nn), medianamente de acuerdo (ma) y totalmente de acuerdo (ta), obteniendo lo siguiente: Para calidad del servicio td = 5,12%, md = 25,56%, nn = 41,20, ma = 26,86 y ta = 1,29 con decisión definitiva al rechazo de esta variable. En la satisfacción se registraron td = 16,50%, md = 23,03, nn= 15,53, ma = 26,86 y ta =1,27 para un balance general muy similar con tendencia a insatisfechos, llegando a las conclusiones que ambas variables fueron rechazadas por los usuarios y que deben agilizarse los correctivos a dicha situación.

**Palabras clave:** Calidad de los servicios, Satisfacción del usuario externo, Capacidad de respuesta

## **Abstract**

The research is focused on Determining the Quality of Care and User Satisfaction on the Peasant Social Security Care Model applied in the Chacarita dispensary, Ventanas, Ecuador, 2020. The type of study corresponds to a quantitative, descriptive and cross-section. A sample of 70 people of legal age was taken. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The results obtained in worker satisfaction were classified according to the user's opinion: Totally disagree (td), moderately disagree (md), neither agree nor disagree (nn), moderately agree (ma) and totally agree agreement (ta), obtaining the following: For service quality td = 5.12%, md = 25.56%, nn = 41.20, ma = 26.86 and ta = 1.29 with a final decision upon rejection of this variable. In satisfaction, td = 16.50%, md = 23.03, nn = 15.53, ma = 26.86 and ta = 1.27 were recorded for a very similar general balance with a tendency to dissatisfied, reaching the conclusions that both variables were rejected by the users and that the corrections to this situation should be expedited.

**Keywords:** Quality of services, External user satisfaction, Responsiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se basa en el estudio de la problemática que presentan los diversos centros de salud, respecto a la calidad de los servicios que se ofertan y la satisfacción de los usuarios, está condicionada a las diversas quejas e insatisfacción que muestran los usuarios de los servicios de salud. La Organización Mundial de Salud la define como la totalidad de establecimientos y bienes destacando como finalidad mejoras en el bienestar (Revista Gerencia y Políticas de Salud, 2015).

La gran velocidad con la que el mundo ha evolucionado durante los últimos años, han permitido que los avances en los retos y opciones en la optimización de los servicios de salubridad desde el punto de vista administrativo y tecnológico hayan surgido exponencialmente con el tiempo, por ello, existen muchos factores que obligan a los sistemas de salud a adaptarse y. En este contexto la prestación de un servicio eficiente se ajusta a un eje principal, considerando que este tipo de trabajo resalta la imagen que la institución Y su proyección al exterior y permite mejorar los servicios a los pacientes. (Díaz, 2017)

Es un hecho social y administrativo de todo país velar por la salud de sus ciudadanos como parte de sus derechos constitucionales y la naturaleza de la prestación del servicio a cargo de los profesionales de salud, sean de la más alta satisfacción para los usuarios de dichos servicios, incluyendo el trato, atención, espacio físico, materiales y suministros, estructura y en general todo lo que conduzca a satisfacer las expectativas del mismo (Fariño y col. 2018)

La validación de la esencia de cualquier servicio en su mayoría se realiza a través de la satisfacción de los usuarios, por lo que las expectativas de los mismos deben ser cubiertas en su totalidad para así obtener su aprobación al momento de hacerle la consulta de los resultados obtenidos en dicho servicio

En la actualidad las quejas y la inconformidad de los moradores que frecuentemente asisten a los centros hospitalarios para ser atendidos se ha incrementado continuamente tanto en el sector público y privado, el 2017, en el

Perú se recibieron, más de cuarenta y siete mil quejas de los pacientes (Sausa, 2017)

Este tipo de problemas se puede apreciar en la mayoría de sistemas de salud, por lo que constantemente son criticados por la calidad en su atención, por lo que la población de forma permanente muestra su malestar y falta de humanidad por parte de quienes forman parte del sistema al no brindarles un servicio adecuado y de calidad (Córdova, 2015).

De los antecedentes mencionados se formula el siguiente problema, ¿Cómo se relaciona el nivel de agradecimiento del paciente externo y la naturaleza de la prestación del servicio fisioterapéutica en el Dispensario Chacarita, Ventanas, 2020?; asimismo se formulan las siguientes situaciones puntuales: 1. ¿Conocer el nivel de satisfacción los usuarios externos en las dimensiones en estudio de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Dispensario mencionado antes?; 2. ¿Cómo es la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) en la prestación del servicio fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Dispensario señalado?; y 3. ¿Existirá relación entre las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Dispensario?

La justificación de la presente investigación sobre el Modelo de atención en el dispensario Chacarita busca analizar en base a las evidencias científicas que existen disponible en relación a diversos aspectos sobre la calidad y satisfacción de los pacientes, que al responder un cuestionario se establecerán las demandas de atención y mejora desde diversos puntos: el trato personal a la recepción, la frecuencia entre pacientes, la dedicación impersonal en recepción, durante la consulta, la dedicación el médico al paciente; por ello se hace necesario efectuar la presente investigación que plantea hacer una propuesta con tendencia a mejorar en la calidad y satisfacción mediante la elaboración de un instrumento de medición valido para que el lema dar “atención de calidad y calidez” del IESS Campesino se cumpla y que desde la óptica metodológica la investigación sea un instrumento relevante a la optimización en la eficiencia en el trato al paciente, y obtener resultados de satisfacción de los usuarios que acuden a este y otros Centros por

atención de medicina primara. La investigación busca: determinar la Satisfacción del usuario sobre el Modelo de atención del Seguro Social Campesino aplicado en el dispensario Chacarita, Ventanas, 2020 y para alcanzar este propósito se plantea dentro de los objetivos específicos: la evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno), como también la evaluación de la calidad en sus dimensiones y la comparación de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el dispensario.

Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es: Medir la satisfacción del usuario sobre el Modelo de atención del Seguro Social Campesino aplicado en el dispensario Chacarita, 2020., considerando como objetivos específicos: Identificar qué factores intervienen en la calidad y satisfacción que perciben los usuarios antes y después de la atención. Establecer los elementos tangibles que produzcan mayor satisfacción en función del modelo de atención primaria recibida en el dispensario. Elaborar una propuesta para elevar la calidad y satisfacción en la atención integral del dispensario Chacarita en base a la información obtenida en el muestreo realizado en los pacientes que acuden al dispensario Chacarita

Se plantea como hipótesis general: Existe alguna inferencia positiva entre el grado de satisfacción del paciente externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Dispensario Chacarita en junio de 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Infantes (2017), refiere que la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona sobre la calidad en la ayuda y trato que deben recibir los pacientes y como este servicio es ofrecido en los diferentes organismos de la salud. Haciendo hincapié que en todo el mundo los servicios de la salud cuentan con una calidad bastante deficiente, lo que hace lento el progreso en los sistemas de salud independientemente del nivel económico con que este cuente, estudios realizados en América Latina sobre la satisfacción y calidad en los servicios de salud pública, entre el 20 y 30% de los pacientes manifiestan que existe un nivel de calidad inferior y media, con mayor predominio en los servicios que presta el consultorio externo (Infantes, 2017).

Otorgar una atención de calidad con respeto a las personas es parte de las obligaciones que el Estado tiene al entregar un servicio o prestación que es de su responsabilidad. Entendiendo “Calidad” como un concepto que cuenta con múltiples significados, más aún, si se aborda desde la perspectiva de salud y políticas públicas, dada su multidimensionalidad y difícil sistematización

La principal preocupación de un sistema de salud, está vinculada con la necesidad de brindar prestaciones óptimas y mantener estándares de calidad, inclusive hasta mejorarlos, esto implica que conservar y aumentar lo relacionado a los servicios sanitarios de los ciudadanos, se constituye en la meta por excelencia a lograr y directriz de las políticas públicas, así los programas y acciones a adoptar se tienen que adecuar a tales parámetros. La Organización Mundial de Salud lo conceptualiza, como la totalidad de establecimientos y bienes destacando como finalidad mejoras en el bienestar (Revista Gerencia y Políticas de Salud, 2015).

La realidad que se conoce respecto a los sistemas privados y público de salud, permite realizar una crítica permanente por la calidad de los servicios que otorgan, reflejado en la falta de atención adecuada y las quejas de los pacientes, en este sentido, la mayor parte de la población no reciben una atención oportuna, cordial y adecuada lo que ha generado constantes quejas por parte de la población

(Córdova, 2015).

Los estudios realizados respecto a la satisfacción de los pacientes en el Perú, han tenido índices muy bajos, donde solamente entre el 10 y 30 % de las personas atendidas ha tenido una calificación de muy buena y satisfecha mostrándose una brecha abismal en la atención que genera descontento en todos los pacientes que acuden a los hospitales (Infantes, 2017).

La eficiencia con que se aplican las normas del cumplimiento de las labores y actividades en los servicios de salud en general. Las evaluaciones continuas permiten determinar calidad y cumplimiento en los servicios que se brindan en salud que debe contestar las siguientes cuestiones: cuando el tratamiento se ejecuta de manera adecuada se debe preguntar ¿Se obtienen los objetivos trazados?, ¿Es el tratamiento más apropiado para el tratamiento de la enfermedad y se usó tecnología ajustada al paciente? (Díaz y col., 2016).

Según Zafra y col. (2015), la baja calidad de la atención en salud es la peor fuente de la problemática en los servicios de salud muy sobresaliente, bajo este contexto la evaluación del grado de prestación de los servicios permite el aprovechamiento de esta coyuntura para mejorar en todos los sentidos la atención y demás temas relacionados a la salud de la población.

Hadwich et al. (2010) hicieron un estudio que presenta importantes contribuciones a la teoría y la práctica. En cuanto a la investigación, Este documento se basa en un nuevo enfoque etiquetado con el acrónimo C-OAR-SE que se analiza como procedimiento para el desarrollo de escalas. Siguiendo el enfoque C-OAR-SE de Rossiter (2002), conceptualizar sistemáticamente el constructo calidad de los servicios de e-salud. Así contribuimos a un campo de investigación que no sigue el camino tradicional de la investigación empírica de mercados influenciado por el trabajo de Churchill (1979). Nuestro estudio también contribuye al conocimiento con respecto a la medición de la calidad de la ciber salud y mejora nuestra comprensión de cómo los clientes evalúan la calidad de los servicios de ciber salud. Nuestros hallazgos sugieren que la calidad de los servicios de ciber salud se percibe en

múltiples niveles de abstracción, lo que es consistente con investigación en calidad de la atención médica (Dagger, Sweeney y Johnson 2007). Hemos identificado tres dimensiones primarias: calidad potencial, calidad del proceso y calidad del resultado. Estos primarios Las dimensiones están impulsadas por 13 subdimensiones: accesibilidad, competencia, información, usabilidad / facilidad de uso, seguridad, integración de sistemas, confianza, individualización, empatía, conducta ética, grado de desempeño, confiabilidad y capacidad de respuesta.

Sihuin y col., (2015), mencionan que para lograr que las percepciones de los usuarios sientan una mejora integral en el sistema de salud en calidad, el diseño de políticas y estrategias es indispensable y para ello se requiere recoger mediante instrumentos la información que nos ofrezca conocer objetivamente la expresión de los usuarios que utilizan el servicio de los sistemas de salud, con la finalidad de diseñar los estrategias necesarias para brindar solución a los problemas que en salud se presentan.

En un estudio realizado por Kim et al. (2015) encontraron que los pacientes que no estaban satisfechos con su médico tenían más probabilidades de usar la medicina tradicional coreana; el principal indicador que influyó en la insatisfacción fue el tiempo relativamente corto de las consultas médica. Esta podría ser una de las razones por las que la consulta general juega un papel complementario con la medicina convencional en Corea.

En países de Europa Central y Oriental, según Stepurko et al. (2016), la satisfacción de la atención médica usuarios con la calidad y el acceso a los servicios puede ser un indicador útil del desempeño del sistema de salud. Los resultados de este estudio sobre satisfacción, pagos informales y la capacidad de pago son especialmente importantes y relevantes para la evaluación de la capacidad de respuesta de la atención médica y mayor mejora del sistema de prestación de servicios. También son indicativos para la comprensión del comportamiento de los usuarios de la salud que está vinculado al cumplimiento con el tratamiento y manteniendo la relación con el proveedor de atención.

La percepción es un proceso complejo que va a depender de la información existente de todas las fuentes en el mundo y de la experiencia y las condiciones fisiológicas de quien la percibe, es por eso que la evaluación del usuario externo es la que tiene el valor real y original del servicio y no de quien lo presta; por lo que va a estar en función del grado de satisfacción de sus expectativas incluyendo la calidad de los servicios recibidos (Murillo, 2013).

En España se puede observar la existencia de una opinión negativa por parte de los usuarios hacia el sistema español de salud, donde las causas de este malestar y mala atención es el reflejo de la falta de recursos humanos capacitados, económico y de infraestructura (Pérez et al. 2019).

Cabrera (2016), especialista en Administración de Salud y Seguros del Ecuador, da respuesta a la pregunta: ¿Por qué el Ecuador presenta un retraso en los sistemas de salud tanto públicos como privados?, en este sentido, se puede establecer que el rol que caracteriza los funcionarios que conducen las riendas de la salud en el Ecuador no han podido desarrollar las estrategias y brindar los recursos al sistema para que haga frente a los contextos y problemas que afectan este sistema como las herramientas que permiten una adecuada comunicación interna y externa, la capacitación y adquisición de nuevas tecnologías lo que ha conducido a tener un sistema en mal estado en todos los niveles.

Ortiz (2016), consideró en sus estudios, que el médico tiene la mayor carga en la recuperación de la salud, es por eso que la forma de tratar al paciente es el inicio exitoso para la obtención de sus expectativas y satisfacción, es decir, Si el paciente no percibe esa amabilidad en el trato, que sirve de abrir las puertas a la relación de confianza médico-paciente, sus expectativas se reducen inmensamente.

Para Sihuín y col., (2015), actualmente nos enfrentamos ante un entorno que es muy dinámico, donde los cambios en la vida, costumbres y estilos de vida de las personas no son los únicos que se están experimentando, sino que estos se ven influenciados también por las zonas donde estas personas viven y donde se encuentran los servicios de salud, en tal sentido, el análisis sobre la calidad forma

parte esencial para quienes dirigen estas instituciones porque les permite entender las percepciones y expectativas que se generan en los usuarios sobre los servicios que reciben y buscar estrategias para mejorarlos.

Reynaldos y col., (2017), aseguran que, actualmente las mediciones de la atención prestada en los servicios de salud no tienen instrumento estandarizado, pero que un buen indicador es tener el conocimiento de la satisfacción al usuario; uno de los instrumentos utilizados para el logro de satisfacción, que medirán los factores del proceso de atención de salud.

La satisfacción de los usuarios, en la diversidad de mejoras derivadas de su práctica requiere de muchas actividades. Ello descifra la multiplicidad de percepciones, que conllevan a interpretarla desde diferentes puntos de vista, por los distintos entornos; por lo que amerita contar con información precisa sobre qué tan satisfechos se hallan los trabajadores como usuarios externos, y conocer los reclamos que éstos hacen llegar al servicio, es un elemento clave para conocer la realidad y a partir de ello implementar medidas correctivas para mejorar y optimizar el servicio (Visurraga, 2020).

Echeverría y col., (2017), indican que el desarrollo del tema de calidad en las instituciones dedicadas a la salud debe ser desarrollada siguiendo los lineamientos filosóficos que garanticen una atención total y segura. Esos resultados se obtuvieron en el hospital San Vicente de Paul, en Ibarra, Ecuador y los resultados demostraron que a partir de la metodología empleada se mejoró el cuidado y seguridad de los usuarios, incrementando con ello la satisfacción por el servicio recibido

La importancia del registro de las ideas emitidas por los usuarios es muy valiosa para la planificación y mejora en el servicio, es por ello que Shimabuku y col., (2014) describen que las protestas que los usuarios realizan, ya sea en libro de reclamaciones expresan del modo que son perjudicados y ello simboliza una causa de herramienta a indagar para ser estudiada.

Al ofrecer servicios de salud óptimos e instituciones de alteza, resulta imperativo evaluar el grado de impacto positivo que se encuentran los pacientes externos, en consecuencia, se constituye una labor constante (Suárez y col, 2018).

Arocha y col. (2015), llegaron a la conclusión en una muestra de 8 estomatólogos y 120 pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" de Santiago de Cuba, durante el segundo semestre de 2014, donde evaluaron el grado de satisfacción Tanto del personal médico, como de los pacientes atendidos en el estudio. Los resultados más resaltantes tienen su origen en primer lugar la selección inadecuada de proveedores y en segundo lugar hubo coincidencia total con lo que respecta a la aceptación de la atención recibida.

Una de las conclusiones a las que llegó Orozco (20017), en su trabajo sobre la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños. Managua, Nicaragua. febrero 2017, respecto a los niveles en la calidad del servicio existe una gran diferencia y expectativas de los usuarios donde la responsabilidad como dimensión presento una de las que posee menor calidad mientras que con mayor calidad se encuentran la percepción sobre los bienes visibles que posee la institución. La calidad en el servicio muestra niveles de satisfactorio por parte de los usuarios, concluyendo que en el servicio de consultas externas en el área de medicina general tiene como satisfactoria.

En su estudio de calidad en Perú, Podestá y Maceda (2017), llegaron a evidenciar Una correlación positiva entre la cultura de salud en la seguridad y la percepción sobre la calidad, en tal sentido, se encontró relación entre la percepción de calidad del servicio y las dimensiones, relaciones, asistencial, organización y de gestión de sobre la cultura en la saludo sobre seguridad, de igual manera, en los aspectos tangibles de la percepción de la calidad el nosocomio presenta una infraestructura antigua a pesar que los médicos consideran que el equipo médico es moderno.

Bernal et al. (2017), en su trabajo Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto de la salud en México, registraron que

la calidad es catalogada por varios autores como un componente relevante que precede a la satisfacción de los pacientes, representando así un indicador determinante para el proceso de atención. Ante este escenario, evaluar el desempeño hospitalario permite identificar los factores de éxito y áreas de oportunidad presentes dentro de las instituciones de salud, ya que a través de su diagnóstico es posible determinar la forma en que se realizan y gestionan los servicios de salud.

Haro y Col. (2018), exploraron el sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud, realizando un análisis de las diferentes contextos que motivaron y promovieron que la calidad se inserte en los servicios de atención de la salud, la cual se ha tornado un elemento fundamental en el estado y las instituciones las cuales están llamadas a satisfacer los requerimientos de los pacientes, quienes buscan en los centros médicos una atención de calidad y que cubra sus requerimientos, por lo que es necesario generar acciones para alcanzar la certificación y acreditación en los centros de salud los cuales van a permitir brindar un servicio de calidad y generar confianza en la población.

Pablos (2018), en Madrid, plantea como fin general determinar grado de satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales de los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid. El estudio tipo cuantitativo, descriptivo, utilizo población de 806 enfermeras(os) y la muestra la componen 231 enfermeras utilizando el cuestionario como instrumento. Obteniendo lo siguiente: Los trabajadores que se encuentran satisfechos son el 50%, mientras el 30% presenta insatisfacción laboral. Concluyendo que solo la mitad se encuentran satisfechos y las que laboran en los hospitales de Cáceres, evidencian mayor satisfacción que las de Badajoz. A modo general, como conclusión principal; es indispensable prever la aparición de la insatisfacción en el personal, porqué realizar una labor con falta de interés puede trascender directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud del personal.

Zamora (2016), en su trabajo sobre el propósito de medir cómo influye la estructura y la modalidad de la prestación de los servicios médicos en el área de ginecología y obstetricia en un hospital en el Perú, encontró en el servicio Gineco-obstetra el

nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura y el esmero del personal que presta el servicio es muy alto.

Revilla y col. (2014), encontraron que los usuarios y el personal de servicio están en completa satisfacción con la forma de que se administran los servicios en el Hospital policlínico docente “Armando García Aspurú” en Santiago Cuba.

Criollo (2018) en su trabajo de investigación el Hospital Amazónico-Yarinacocha, Ucayali, encontró que existe una relación positiva media entre calidad del servicio asistencial y gestión comunitaria en la percepción de los usuarios del Seguro Integral de Salud, además que existe relación positiva débil entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y gestión comunitaria en la percepción de los usuarios del Seguro Integral de Salud, entre la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio y gestión comunitaria en la percepción de los usuarios, entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión.

Un estudio realizado en Centro de Salud Aranjuez por Cabello (2020), se encontró que la calidad de los cuidados estandarizados en su mayoría fue Media (52,2%) seguida de una calidad en un nivel Alto con 44.9% y Mala con un 2.9% y la satisfacción general fue calificada como Poca Satisfecha (60,9%), seguida de Satisfecho con 35,5% e Insatisfecho con 3,6% al igual que sus dimensiones de fiabilidad (57,2%), responsabilidad (59,4%), seguridad (55,8%), empatía (52,9%) y tangibilidad (58,8%). Llegando a la conclusión que existe relación significativa ( $p < 0,001$ ) entre la calidad del cuidado estandarizado y la satisfacción de los usuarios y sus dimensiones de fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad en el centro de salud.

Vargas (2013), llevó a cabo un estudio que para la identificación y posterior análisis los factores que influyen con la satisfacción de los usuarios internos y externos en centros de salud en la provincia de Pichincha, Ecuador, además cómo influyen estos en los principios que corresponden a la Gestión de Calidad. Los resultados muestran la existencia de un nivel alto en la satisfacción según percepción obtenida de los usuarios primordialmente en las dimensiones participación del personal y cliente. Por lo que concluye que el tiempo en la espera de los pacientes atendidos

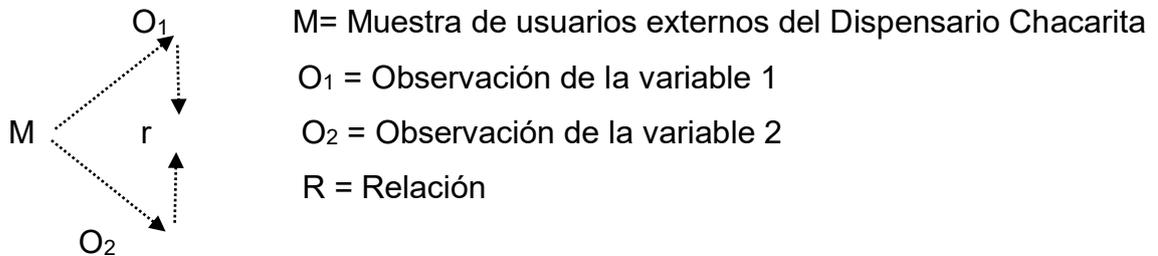
por consultorio externo del área de obstetricia no se relaciona con los aspectos tangibles del centro de salud público.

Fariño y col. (2018), estudiaron en las unidades operativas de atención primaria de salud de la ciudad de Milagro, Ecuador, la el grado de satisfacción y la calidad de atención que se brinda a los usuarios; basado en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, cuya característica es transversal –descriptivo, donde la unidad de análisis se centró en los usuarios de las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud, donde se obtuvo como resultado que más de tres cuartos de la población que asiste a esta unidad se encuentran satisfechos con las estructura física y la existencia de equipo de apoyo los centros de salud, por otro parte, casi el 90% que la dotación de camillas y su calidad está acorde a la cantidad de la demanda de los pacientes que atienden dichos centros de salud.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación se requirió de un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal de período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario del Dispensario Chacarita de Ventanas con enfoque cualitativo porque se basa en los elementos observables por los fenómenos estudiados, aplicando metodología empírico-analítica la cual usa pruebas estadísticas para analizar los datos (Cáceres, 1996). Además, ajustados a Fernández (2015), que fundamenta que no hay presencia de la utilización activa de determinada variables y se puede apreciar fenómenos en su entorno es no experimental, como se muestra a continuación:



#### 3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de consistencia

El sistema de variables y sus dimensiones para la evaluación de la calidad de la atención médica, se muestran en la tabla 1.

**Tabla 1***Matriz de operalización de variables*

VARIABLE	DEF. OPERACIONAL	DEF. CONCEPTUAL	INDICADOR	ESCALA	CONDICIÓN	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES
Calidad de la atención	Otorgar atención y satisfacción médica al usuario, con competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos de la práctica médica, tendiente a satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas (Aguirre-Gas, 2008)	Se midió considerando los indicadores para cada dimensión a través de un cuestionario en escala de Likert con 25 ítems.	Aspectos Tangibles Fiabilidad	Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 No acuerdo ni desacuerdo 3	Cualitativa	Interviniente
			Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1		Independiente
Satisfacción del usuario	Grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste en cuanto al servicio que recibió. Blum y Naylor 1988).	Se midió considerando las expectativas de usuario y percepción en 15 ítems de la escala de Likert	Aspectos Tangibles Fiabilidad	Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 No acuerdo ni desacuerdo 3	Cualitativa	Interviniente
			Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1		Independiente

### **3.3 Escenario de estudio**

El estudio se realizará en el Dispensario Chacarita por ser un centro de atención rural y la población asistente a la solicitud de los servicios médicos es muy baja en relación a otros centros urbanos

### **3.4 Participantes**

Usuarios que asisten normalmente al Dispensario Chacarita.

El recurso humano perteneciente al Dispensario Chacarita que asiste regularmente a su jornada de trabajo en el período 2020.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Con atención a lo dicho por Carballo et al. (2016), que es importante la recolección de datos para medir las variables de estudio. Mediante observación directa, con técnica de encuesta se aplica un cuestionario para medir satisfacción del usuario y Calidad del servicio.

El instrumento

Para las dos variables en estudio se registrarán los datos a través del cuestionario

### **3.6 Procedimiento**

El cuestionario para ambas variables estará estructurado de la siguiente manera:

Para la calidad del servicio en cuestionario posee 25 ítems donde se consideran dimensiones como: Condiciones físicas, condiciones materiales, beneficios al usuario, relaciones personales, desempeño profesional, desempeño de tareas, relación Persona/ambiente.

### **3.7 Rigor científico**

Luego de la aplicación de una encuesta piloto a 20 pacientes de consulta externa con un cuestionario de 40 preguntas que solicitaron los servicios de salud en el Dispensario de Chacarita en Ventanas, se realizó la evaluación de los expertos, que se identifican en la tabla 2.

**Tabla 2***Datos de expertos que evaluaron los instrumentos*

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>
Viejó Placencio Lorena del Rosario	Dra. en Medicina y Mg. en gerencia de Servicios de Salud
Moscoso Pozo Mariella Paola	Dra. en medicina y Mg. en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local

La consistencia o confiabilidad se evaluó a través del Alfa de Cronbach, la cual es una medida de consistencia interna, es decir, precisa qué tan estrechamente relacionado está un conjunto de datos como un grupo, teniendo valores que van desde 0 a 1, y donde éste al ser igual o mayor a 0.7 se considera con una buena confiabilidad. En este caso, dicha confiabilidad fue realizada a los dos instrumentos de medición creados para ambas variables, satisfacción al usuario y Calidad de la atención con un valor del Alfa de Cronbach de 0,967, Tabla 3.

**Tabla 3***Matriz de consistencia o fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	basada en los elementos tipificados	N de elementos
		,967	,967	40

### 3.8 Método de análisis de datos

Para ambas variables (Calidad de la atención y Satisfacción del usuario externo) se tomó como unidad base un usuario del servicio médico del Dispensario Chacarita del cantón Ventanas, provincia de Los Ríos, Ecuador.

### **3.9 Aspectos éticos**

El procedimiento para la obtención de los datos inició con la solicitud de autorización al director del Dispensario Chacarita de Ventanas, debido a que el estudio involucra a la institución y personas que usan sus servicios. Todas las personas participantes lo hicieron por aceptación voluntaria, garantizándole la confidencialidad de la información y el uso exclusivo para los objetivos de este trabajo, como lo expresa (Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos 19 de octubre de 2005).

#### IV. RESULTADOS

Realizado el procesamiento de los datos obtenidos de los usuarios externos encuestados en el dispensario Chacarita, cada uno con todas las preguntas respondidas, lo que generó los siguientes resultados:

Consistencia de los datos medida a través del Alfa de Cronbach es de 0,967%; como se muestra en la tabla 3, que se muestra a continuación:

Se encuestaron un total de 70 usuarios del servicio médico en el Dispensario Chacarita de Ventanas, provincia de Los Ríos, Ecuador, distribuidos en 43 mujeres, que representan el 61, 4% y 27 hombres para un 38,6% restante (Tabla 3); con edades comprendidas entre los 22 y los 65 años, haciendo resaltar que los menores de 42 años son los que mayormente hacen uso de los servicios en este dispensario (Tablas 4 y 5).

**Tabla 4**  
*Distribución de la población encuestada por sexo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hombres	27	38,6	38,6
Mujeres	43	61,4	61,4
Total	70	100	100

**Tabla 5**  
*Distribución de usuarios por rangos de edad*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<= 32	25	35.7	35.7	35.7
33 – 42	26	37.1	37.1	72.9
43 – 52	11	15.7	15.7	88.6
53+	8	11.4	11.4	100.0
Total	70	100	100	

### **Calidad de la atención**

La calidad de la atención en los pacientes encuestados en el dispensario Chacarita, muestra lo siguiente:

#### **Dimensión aspectos tangibles**

Existe muy alto número de usuarios (42%) que no emitieron decisión acerca de esta dimensión, con un evidente rechazo sustentado con valores de 40,86% medianamente en desacuerdo más 3,14% en total desacuerdo adversado por 13% y 0,57% en mediana y totalmente de acuerdo respectivamente, el restante 42% no tuvo decisión a favor o en contra de la aprobación o rechazo de esta dimensión (Tabla 6 y Figura 1).

**Tabla 6**  
*Dimensión Aspectos Tangibles*

	Porcentaje
Td	3,14%
Md	40,86%
Nn	42,00%
Ma	13,43%
Ca	0,57%

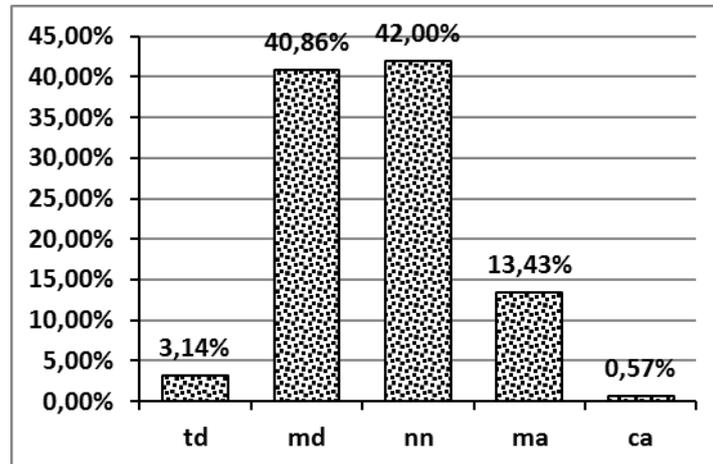
td = Totalmente en desacuerdo

md = Medianamente en desacuerdo

nn = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

ma = Medianamente de acuerdo

ta = Totalmente de acuerdo



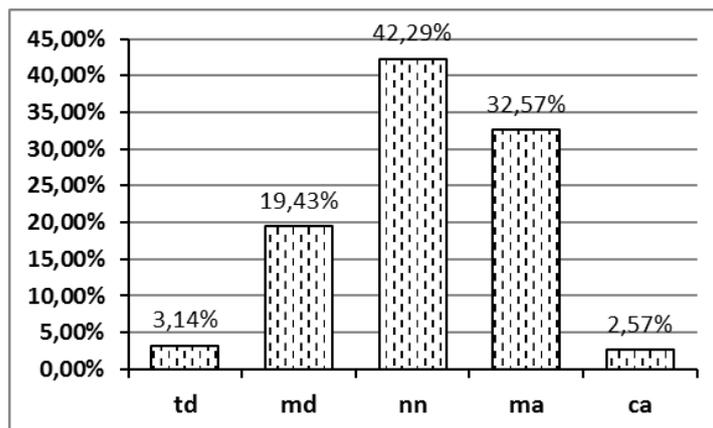
**Figura 1** Resultados de la dimensión Aspectos tangibles

### Dimensión fiabilidad

Esta dimensión presenta muy alta tendencia a no tener una decisión definida hacia su aceptación o rechazo, pero que en el grupo que sí la tuvo, hay mayoría en aceptar la fiabilidad en la calidad de los servicios prestados en este dispensario (Tabla 7 y Figura 2)

**Tabla 7**  
*Dimensión fiabilidad*

	Porcentaje
td	3,14%
md	19,43%
nn	42,29%
ma	32,57%
ca	2,57%



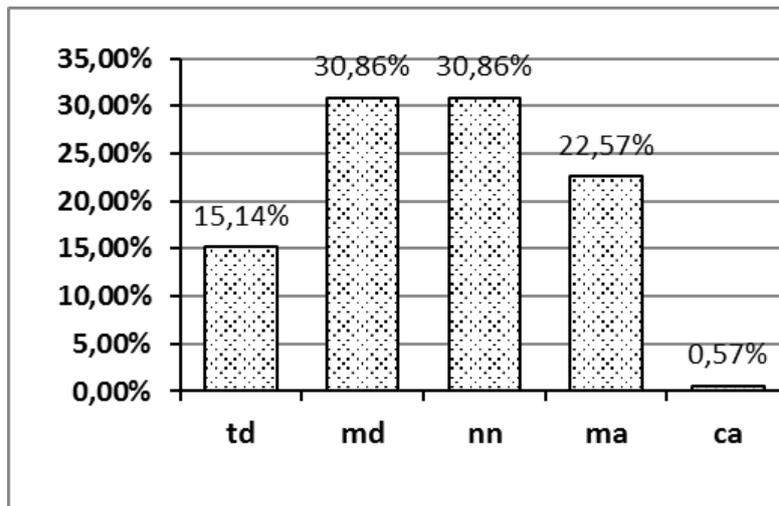
**Figura 2** Resultados de la dimensión fiabilidad

### Dimensión capacidad de respuesta

El 30,86% de los usuarios encuestados no están de acuerdo, ni en desacuerdo, al igual que los que están medianamente en desacuerdo agregándose 15,14% que están en total desacuerdo para inclinar la balanza hacia el desacuerdo en la aceptación de la dimensión capacidad de respuesta, como lo muestra la Tabla 8 y Figura 3.

**Tabla 8**  
*Dimensión capacidad de respuesta*

	Porcentaje
td	15,14%
md	30,86%
nn	30,86%
ma	22,57%
ca	0,57%



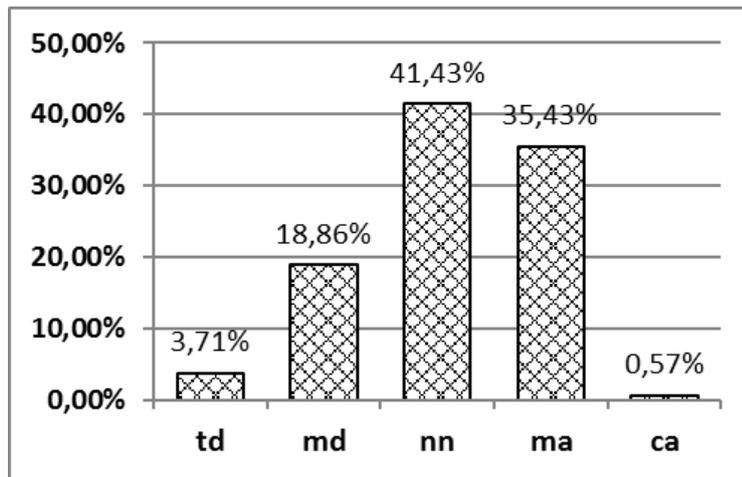
**Figura 3** Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

### Dimensión de seguridad

Se sigue manteniendo alto la proporción de usuarios que no deciden (41,43%), a favor o en contra de la aceptación de la dimensión de la seguridad de los usuarios externos del dispensario Chacarita, pero que en general tiene una mediana aceptación de 22,57% apoyado un ínfimo 0,57% de total aceptación; adversado por el 18,86% y 3,71% de la medianamente y totalmente en desacuerdo del resto de los participantes en el muestreo (Tabla 9 y Figura 4).

**Tabla 9**  
*Dimensión seguridad*

	Porcentaje
td	3,71%
md	18,86%
nn	41,43%
ma	35,43%
ca	0,57%



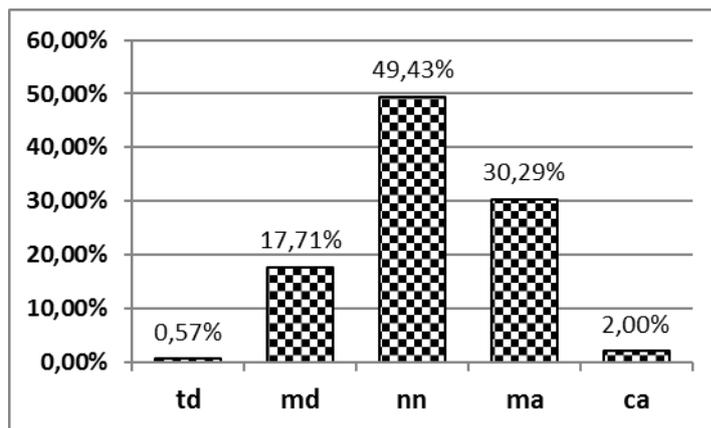
**Figura 4** Resultados de la dimensión seguridad

### Dimensión de empatía

En esta quinta dimensión continúa la mayoría de los usuarios sin tener una decisión favorable o en contra de la aceptación de la dimensión empatía con el 49% de los participantes, obteniéndose una tendencia de mediana aceptación con el 30,29% de los participantes y un 2% están completamente de acuerdo (Tabla 10 y Figura 5).

**Tabla 10**  
Dimensión empatía

	Porcentaje
td	0,57%
md	17,71%
nn	49,43%
ma	30,29%
ca	2,00%



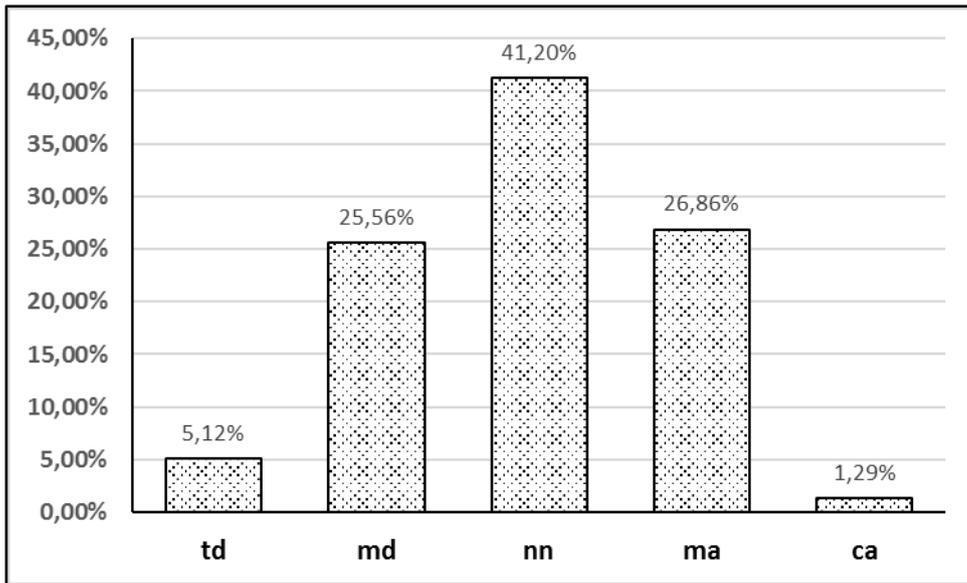
**Figura 5** Resultados de la dimensión empatía

### Percepción general de la calidad de la atención

El compendio general con las cinco dimensiones para evaluar la calidad de la atención en el dispensario Chacarita, se registró que la mayoría de ellos no está de acuerdo, ni en desacuerdo para la aceptación o rechazo de los servicios a los usuarios externos con el 41,20%, en las categorías de medianamente en desacuerdo y de acuerdo están muy parejas con 25,56% y 26,86% respectivamente, dejando la decisión definitiva del lado del rechazo a la aceptación en la categoría de totalmente en desacuerdo con 5,12% versus el 1,29% de los que están totalmente de acuerdo. Es decir que la calidad de la atención al usuario es rechazada con un margen porcentual de la población de 30,68% ante el 28,15 que la acepta, destacando que el peso fuerte para esta decisión está en grupo de los que están completamente en desacuerdo, mostrado en la Tabla 11 y Figura 6.

**Tabla 11**  
*Resultados de la calidad de la atención*

	Porcentaje
td	5,12%
md	25,56%
nn	41,20%
ma	26,86%
ca	1,29%



**Figura 6** Resultados de la calidad de la atención

### Satisfacción de la atención al usuario

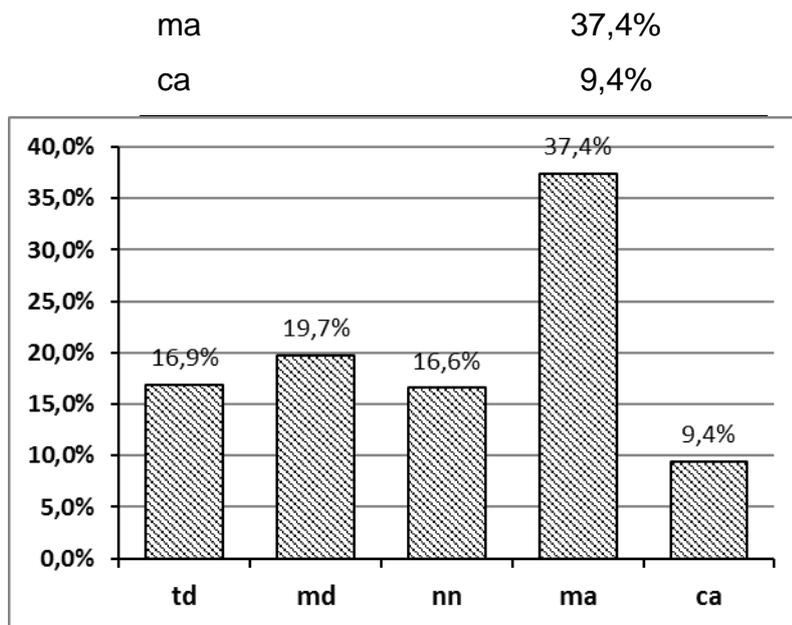
La satisfacción al usuario es uno de los objetivos principales a tomar en cuenta en los servicios médicos, por lo que se presentan los resultados obtenidos en el Dispensario Chacarita en una población de 70 usuarios del servicio externo, evaluado en tres dimensiones.

### Dimensión humana

Esta dimensión es abiertamente aceptada con el 37,4% de los encuestados que están medianamente de acuerdo, apoyados con el 9,4% completamente de acuerdo, tomando en cuenta también que el 16,6% no está de acuerdo con ninguna decisión a favor o en contra, como lo muestra la Tabla 12 y Figura 7.

**Tabla 12**  
*Dimensión humana*

	Porcentaje
td	16,9%
md	19,7%
nn	16,6%



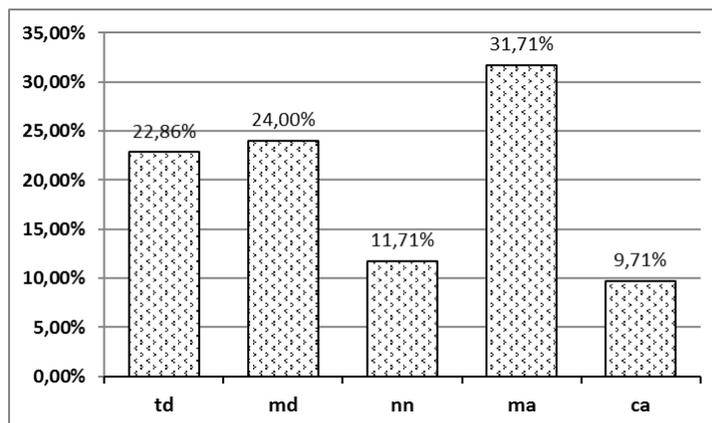
**Figura 7** Resultados de la dimensión humana

### Dimensión científico-técnica

A pesar de que el mayor grupo está medianamente de acuerdo con el 31,71% de la población total encuestada, agregándole el 9,71% de los que están completamente de acuerdo; la tendencia es a rechazar esta dimensión con el peso del 24% que están medianamente en desacuerdo más el 22,86% completamente de acuerdo en apoyar esta decisión, haciendo notar que posee la mayor cantidad de usuarios que están completamente en desacuerdo (Tabla 13 y Figura 8).

**Tabla 13**  
*Dimensión científico-técnico*

	Porcentaje
td	22,86%
md	24,00%
nn	11,71%
ma	31,71%
ca	9,71%



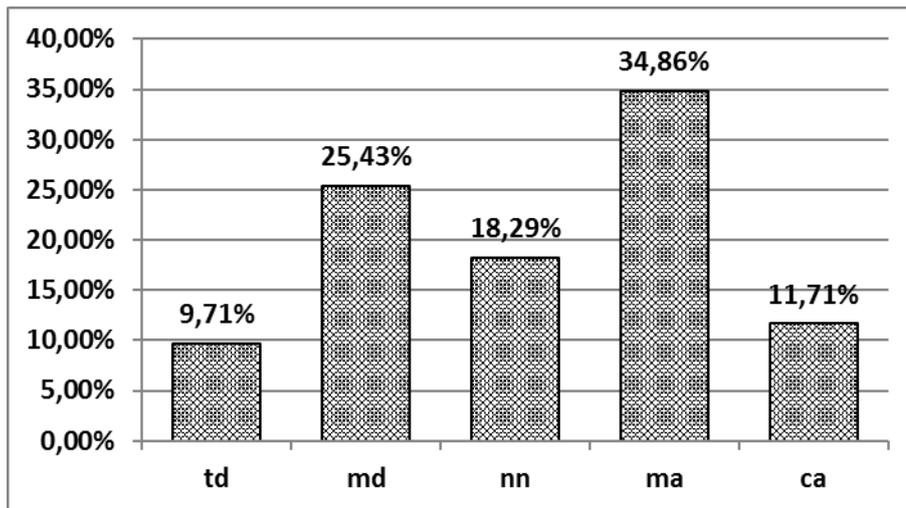
**Figura 8** Resultados de la dimensión científico-técnico

### Dimensión del entorno

En esta dimensión la tendencia es a estar de acuerdo con la aceptación con el 34,86% y 11,71% de los usuarios que opinan medianamente y completamente de acuerdo para definir el resultado de esta evaluación, aun que presenta el 25,43% y 9,71% que están mediana y completamente en desacuerdo, además del 18,29% neutral (Tabla 14 y Figura 9)

**Tabla 14**  
Dimensión de entorno

	Porcentaje
td	9,71%
md	25,43%
nn	18,29%
ma	34,86%
ca	11,71%



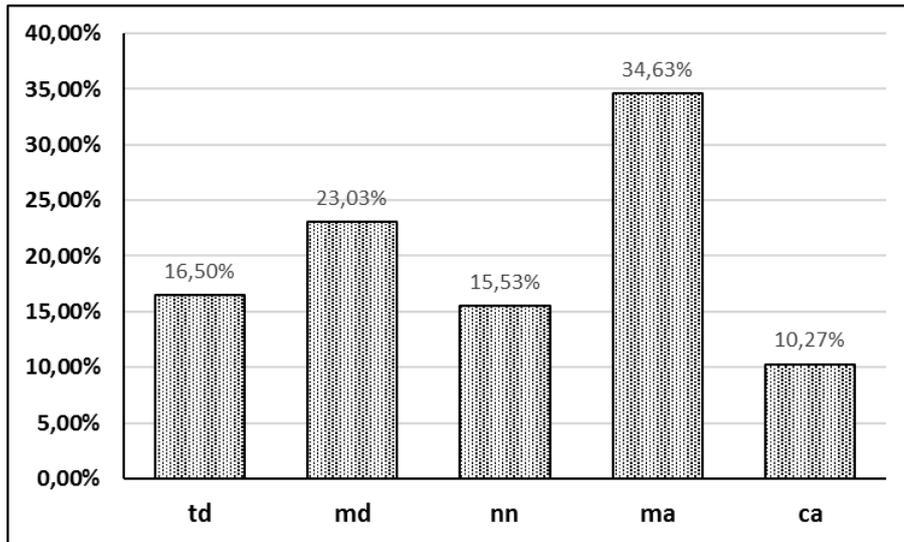
**Figura 9** Resultados de la dimensión de entorno

### Percepción general de la satisfacción del usuario

La aceptación de satisfacción de los servicios externos en el Dispensario Chacarita es prácticamente nulo, aunque hay un 34,63% y 10,27% mediana y totalmente de acuerdo en apoyarla, se encuentra con el 23,43% y 16,50% respectivamente que esta mediana y completamente en desacuerdo; haciendo el balance de forma ponderada una leve inclinación al rechazo, basado en los valores de 23,03 y 16,50% que están medianamente y totalmente en desacuerdo; todo esto con más el 84% de la población encuestada, lo que considerar que esta decisión tiene alto valor de importancia (Tabla 15 y Figura 10)

**Tabla 15**  
*Resultados de la satisfacción del usuario*

	Porcentaje
td	16,50%
md	23,03%
nn	15,53%
ma	34,63%
ca	10,27%



**Figura 10** *Resultados de la satisfacción del usuario*

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación nos permitieron evaluar el nivel de satisfacción y la calidad del servicio médico prestado a los usuarios externos en el Dispensario Chacarita, con un alto nivel de fiabilidad de los datos registrados validado con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,958 y dos expertos en el área de investigación.

### **Con respecto a la calidad de la atención**

En cuanto a las cinco dimensiones consideradas en el estudio se registró un alto componente de los encuestados a no de emitir opinión de aceptación o rechazo a cada una de ellas, además que la inclinación de la tendencia hacia lo positivo se logró con una pequeña diferencia especialmente en la empatía donde se hace casi imperceptible, seguido de la seguridad y fiabilidad, que aun siendo tres, en la tendencia general la calidad de la prestación de los servicios es rechazada.

En cuanto a la calidad de la atención de usuario externo según los reactivos, se registró que el 26,86% presentan un nivel medio de aceptación y el 1,26% el nivel de total aceptación, pero el 25% y 5,12% están en los niveles de mediano y alto rechazo a la variable en estudio, por lo que definitivamente inclina levemente el balance hacia su rechazo; tomando en cuenta que el 41,20% no tomó decisión hacia ninguna de las tendencias.

Estos resultados coinciden con los mencionados por Infantes (2016) que, en América Latina sobre la satisfacción y calidad en los servicios de salud pública, entre el 20 y 30% de los pacientes manifiestan que existe un nivel de calidad inferior y media, con mayor predominio en los servicios que presta el consultorio externo

Este estudio ratifica la problemática descrita por Córdova (2015), que respecto a los sistemas privados y público de salud, permite realizar una crítica permanente por la calidad de los servicios que otorgan, reflejado en la falta de atención adecuada y las quejas de los pacientes, en este sentido, la mayor parte de la

población no reciben una atención oportuna, cordial y adecuada lo que ha generado constantes quejas por parte de la población.

Según Zafra y col5), la baja calidad de la atención en salud es la peor fuente de la problemática en los servicios de salud muy sobresaliente, bajo este contexto la evaluación del grado de prestación de los servicios permite el aprovechamiento de esta coyuntura para mejorar en todos los sentidos la atención y demás temas relacionados a la salud de lo población. Este debe ser el punto de partida para iniciar los planes de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios médicos en el Dispensario Chacarita; incorporando lo dicho por Díaz y col. (2017), La eficiencia con que se aplican las normas del cumplimiento de las labores y actividades en los servicios de salud en general. Las evaluaciones continuas permiten determinar calidad y cumplimiento en los servicios que se brindan en salud que debe contestar las siguientes cuestiones: cuando el tratamiento se ejecuta de manera adecuada se debe preguntar ¿Se obtienen los objetivos trazados?, ¿Es el tratamiento más apropiado para el tratamiento de la enfermedad y se usó tecnología ajustada al paciente?

Por otra parte, los resultados obtenidos hace muy pertinente tomar en cuenta lo mencionado por Sihuin y col. (2015), que para lograr que las percepciones de los usuarios sientan una mejora integral en el sistema de salud en calidad, el diseño de políticas y estrategias es indispensable y para ello se necesita obtener la información a partir de la aplicación de instrumentos donde la información refleje la percepción que tienen los usuarios de salud sobre la calidad y los servicios brindados (2013).

Existen trabajos que sirven de base para comenzar la planificación definitiva y duradera en el ámbito de la salud, como el publicado por Ortiz (2016), quien consideró consideró en sus estudios, que el médico tiene la mayor carga en la recuperación de la salud, es por eso que la forma de tratar al paciente es el inicio exitoso para la obtención de sus expectativas y satisfacción, es decir, Si el paciente no percibe esa amabilidad en el trato, que sirve de abrir las puertas a la relación de confianza médico-paciente, sus expectativas se reducen inmensamente.

Si bien es cierto que, en la actualidad, no existe un instrumento estandarizado para medir la calidad de la atención otorgada por los servicios de salud, como lo describen Reynaldos y col. (2017) quienes aseguran que, actualmente las mediciones de la atención prestada en los servicios de salud no tienen instrumento estandarizado, pero que un buen indicador es tener el conocimiento de la satisfacción al usuario; uno de los instrumentos utilizados para el logro de satisfacción, que medirán los factores del proceso de atención de salud.

Otro de los beneficios de este estudio radica en que demuestra que la importancia del registro de las ideas emitidas por los usuarios es muy valiosa para la planificación y mejora en el servicio, como lo describen Shimabuku et al. y col. (2014), que las protestas que los usuarios realizan expresan del modo que son perjudicados y ello simboliza una causa de herramienta a indagar para ser estudiada y eso quedó demostrado en el Dispensario Chacarita para el año 2020.

### **Con respecto a la satisfacción del usuario**

En la evaluación de esta variable la participación efectiva en la toma de decisiones la conformaron el 84,47% de los usuarios encuestados y aplicado en tres dimensiones: 1. humana, aceptada abiertamente con el 37,4% y 9,4%; lo que hace la dimensión con más clara decisión; seguida de la dimensión de entorno con una leve tendencia a la aceptación con valores de 34,86% y 11,71% mediana y completamente de acuerdo adversados por valores de tendencia al rechazo de 25,43% y 9,72% mediana y totalmente en desacuerdo; mientras que en la dimensión científico-técnico y entorno se evidenció el rechazo, haciendo la diferencia la mayor cantidad de usuarios que están totalmente en desacuerdo de todo el estudio con 22,86%, que a su vez su peso específico en la medición de la variable satisfacción al usuario carga la balanza al rechazo de la misma.

Los resultados con tendencia al rechazo de la satisfacción del usuario externos de los servicios médicos en el Dispensario Chacarita, Demuestran todo lo contrario a los resultados obtenidos por Arocha y col. (2015), llegaron a la conclusión en una muestra de 8 estomatólogos y 120 pacientes atendidos en la Clínica

Estomatológica "Fe Dora Beris" de Santiago de Cuba, durante el segundo semestre de 2014, donde evaluaron el grado de satisfacción Tanto del personal médico, como de los pacientes atendidos en el estudio. Los resultados más resaltantes tienen su origen en primer lugar la selección inadecuada de proveedores y en segundo lugar hubo coincidencia total con lo que respecta a la aceptación de la atención recibida.

Lo publicado por Murillo (2013), donde aplicaron un cuestionario a tres líneas de servicio en Cataluña para medir la satisfacción de los usuarios y evaluar la importancia otorgada a los aspectos analizados. El análisis de valoración permitió conocer que - La percepción es un proceso complejo que va a depender de la información existente de todas las fuentes en el mundo y de la experiencia y las condiciones fisiológicas de quien la percibe, es por eso que la evaluación del usuario externo es la que tiene el valor real y original del servicio y no de quien lo presta; por lo que va a estar en función del grado de satisfacción de sus expectativas incluyendo la calidad de los servicios recibidos.

Pablos (2017), en Madrid. Planteó determinar grado de satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales de los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid en un estudio tipo cuantitativo, descriptivo, donde obtuvo resultados como: Los trabajadores que se encuentran satisfechos son el 50%, mientras el 30% presenta insatisfacción laboral; es indispensable prever la aparición de la insatisfacción en el personal, porque realizar una labor con falta de interés puede trascender directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud del personal. En función de nuestros resultados este sería uno de los factores de complejidad a tomar en cuenta al momento de analizar las causas para el mejoramiento de los servicios médicos para llegar a la satisfacción de los usuarios en nuestro centro de estudio.

Otro trabajo que tiene resultados positivos muy contradictorios a los nuestros el realizado por Zamora (2016), en su trabajo sobre el propósito de medir cómo influye la estructura y la modalidad de la prestación de los servicios médicos en el área de

ginecología y obstetricia en un hospital en el Perú, encontró en el servicio Gineco-obstetra el nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura y el esmero del personal que presta el servicio es muy alto.

Igualmente, la investigación realizada por Vargas (2017), llevó a cabo un estudio que para la identificación y posterior análisis los factores que influyen con la satisfacción de los usuarios internos y externos en centros de salud en la provincia de Pichincha, Ecuador, además cómo influyen estos en los principios que corresponden a la Gestión de Calidad. Los resultados muestran la existencia de un nivel alto en la satisfacción según percepción obtenida de los usuarios primordialmente en las dimensiones participación del personal y cliente. Por lo que concluye que el tiempo en la espera de los pacientes atendidos por consultorio externo del área de obstetricia no se relaciona con los aspectos tangibles del centro de salud público.

Otro estudio realizado en la ciudad de Milagro en la vecina provincia de Guayas en Ecuador por Fariño y col. (2016) estudiaron en las unidades operativas de atención primaria de salud de la ciudad de Milagro, Ecuador, la el grado de satisfacción y la calidad de atención que se brinda a los usuarios; basado en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, cuya característica es transversal – descriptivo, donde la unidad de análisis se centró en los usuarios de las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud, donde se obtuvo como resultado que más de tres cuartos de la población que asiste a esta unidad se encuentran satisfechos con las estructura física y la existencia de equipo de apoyo los centros de salud, por otro parte, casi el 90% que la dotación de camillas y su calidad está acorde a la cantidad de la demanda de los pacientes que atienden dichos centros de salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según la evaluación en las cinco dimensiones componentes en el estudio de esta variable se concluye que coinciden que existe gran parte de los usuarios en situación de no emitir decisión valedera hacia ninguna de las tendencias del cuestionario usado en el estudio, con valores de 42% en la dimensión Aspectos tangibles, 42,29% para la fidelidad, 30,86% en la capacidad de respuesta, 41,41% en seguridad y 49,43% en empatía.
2. Aun con la aceptación de tres de sus cinco dimensiones la variable calidad de los servicios es rechazada de forma general, amparada en los altos niveles obtenidos en las dimensiones aspectos tangibles y capacidad de respuesta, resaltando que esta última registró la más alta participación en estar completamente en desacuerdo con el 15,14%.
3. Los valores totales registrados demuestran que la calidad de los servicios es levemente rechazada con valores de 5,12% y 25,56% totalmente y mediana en desacuerdo, contra 1,29% y 26,86% con total y medianamente de acuerdo, teniendo en cuenta que el 41,2% no estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo con las preguntas del instrumento utilizado para evaluar esta variable.
4. Dos de las tres dimensiones utilizadas para evaluar la satisfacción del usuario fueron aceptadas, mientras que la dimensión científico técnica fue rechazada con base en el nivel de totalmente en desacuerdo que registró el 22,83% en total desacuerdo, la mayor participación en este renglón en todas las dimensiones evaluadas.
5. En cuanto a la participación de los usuarios se observó que fue superior al 81% con respuestas de participación efectiva en la toma de decisiones en el estudio
6. Esta variable satisfacción al usuario supera el 84% de participación con respuestas activas de los encuestados en la toma de decisiones, los resultados ponderados inclinan levemente el balance al rechazo de la variable evaluada apoyado en su alto nivel de 16,5% de usuarios que están en total desacuerdo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. En presencia de unos resultados que despiertan preocupación con la evaluación de las variables calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el Dispensario Chacarita del cantón Ventanas, provincia de Los Ríos, Ecuador; se requiere de urgencia la participación a las autoridades sanitarias del país, con miras a solucionar la situación que se presenta en este centro de salud.
2. También es de necesidad inmediata por parte de la administración del dispensario iniciar las actividades concernientes a ese nivel para solucionar el problema presentado, tomando en cuenta los reclamos y opiniones de los usuarios para hacer las debidas correcciones y hacer que este dispensario recupere sus niveles de aceptación en la calidad de sus servicios y la satisfacción de los usuarios externos y funcione realmente como un centro de recuperación de la salud de los habitantes del cantón.
3. Se recomienda trabajar inmediatamente en relación a la dimensión científico-técnica, para conocer y corregir la problemática expresada por el gran número de usuarios que manifestó su total desacuerdo con esta dimensión.
4. Es pertinente también hacer otros estudios internos y externos que puedan estar relacionados con la situación presentada en el Dispensario Chacarita.

## REFERENCIAS

- Arocha, M., Márquez, M., Estrada, G., & Arocha, A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris”. Medisan, 2015. p 39-45.
- Cabello Miranda Dina Nerella. 2020. Calidad del cuidado estandarizado y satisfacción de los usuarios. Centro de Salud Aranjuez, Trujillo, 2019. 90 p. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45619/Cabello\\_MDN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45619/Cabello_MDN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera Vásconez, David. 2016. Design Thinking y liderazgo en el personal de salud en Ecuador. Edición médica. Medicina 3.0. <https://www.edicionmedica.ec/opinion/design-thinking-y-liderazgo-en-el-personal-de-salud-en-ecuador-1975>
- Churchill, G.A. (1979), “A paradigm for developing better measures of marketing constructs,” Journal of Marketing Research, Vol. 16, No. 2, 64-73.
- Claudia Muñoz Montes. 2020. Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, Perú. Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. 74 p. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47536/Mu%c3%b1oz\\_MC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47536/Mu%c3%b1oz_MC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cordova G. 2015, “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja; Rioja, Perú. 2015 Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova\\_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Criollo Hidalgo, Gissella. 2018. Calidad del servicio asistencial y gestión comunitaria en la percepción de los usuarios del Seguro Integral de Salud, Hospital Amazónico-Yarinacocha, Ucayali, Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública. 113 p. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26254/criollo\\_h\\_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26254/criollo_h_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Dagger, T.S., Sweeney, J.C. and Johnson, L.W. (2007), "A Hierarchical Model of Health Service Quality: Scale Development and Investigation of an Integrated Model," *Journal of Service Research*, Vol. 10, No. 2, 123-142.
- Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos 19 de octubre de 2005. Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura.
- Del Carmen Sara, José Carlos. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 36 (2) Apr-Jun 2019. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Díaz Bravo, Sonia Aurelia. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado. 2017. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2967>
- Díaz Cárdenas, S., Buelvas Montes, L. A. De La Valle Archibold, M., & Bustillo Arrieta, J. M. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina (Col)*, 2016. 290-333
- Dongsu Kim , Byungmook Lim, Changhee Kim. 2015. Relación entre la satisfacción del paciente con los médicos y el uso de la medicina tradicional coreana en Corea. *BMC Complement Altern Med* . 2015; 15: 355. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4604758/>
- Echeverría, M., & Francisco, J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enfermería Investiga*, 2017. 2(4), 88 132-136. Obtenido de [.https://enfermeriainvestiga.uta.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/106/142](https://enfermeriainvestiga.uta.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/106/142)
- Fariño-Cortez Juan, Alicia Cercado-Mancero, Elsa VERA-LORENTI, José VALLE-FLORES y Andrea OCAÑA-OCAÑA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018. Recuperado de: <file:///C:/Users/Dr.%20Figuroa/Documents/AAA%20Asesorias%20trabajos>

[/11.%20Ra%C3%BAI%20Ramos/Apojo%20Ra%C3%BAI%20Ramos/Milagros%20Satisfacci%C3%B3n.pdf](#)

Flores Rojas Pamela Alejandra. 2019. Conceptualización del término calidad asistencial y, estudio- análisis de las dimensiones y políticas en calidad de la atención de salud asistencial. Concepción. Chile. 38 p.  
<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2881/Conceptualizaci%C3%B3n%20del%20t%C3%A9rmino%20calidad%20asistencial%20y,%20estudio-an%C3%A1lisis%20de%20las%20dimensiones%20y%20pol%C3%ADticas%20en%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20salud.pdf?sequence=1>

González, Idolina Bernal; Pedraza Melo, Norma Angélica; Lavin Verastegui, Jesús y Monforte García, Gabriela. Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto de la salud en México. *cuad.adm.* [en línea]. 2017, vol.33, n.57 [citado 2020-11-05], pp.36-  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452017000100036&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036&lng=en&nrm=iso). ISSN 0120-4645. <http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>.

Hadwich Karsten, Dominik Georgi, Sven Tuzovic, Julia Buettner, Manfred Bruhn  
Perceived quality of e-health services: A conceptual scale development of e-health service quality based on the C-OAR-SE approach. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing* Vol. 4, No. 2, 2010, pp. 112-136. <https://core.ac.uk/download/pdf/33501843.pdf>

Haro-Alvarado Juan M., Javier I. Haro-Alvarado, Mariela G. Macías-Intriago, Betty A. López-Calderón, María D. Ayala-Astudillo, Ana V. Gutiérrez-Solórzano. 2018. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Polo del Conocimiento.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>  
<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>

- Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9.
- Juana Francisca Orozco Urbina. 2017. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños. Managua. Nicaragua. 65 p.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Machuca Contreras Felipe Aliro. 2018. Calidad Asistencial: Una Conceptualización Semántica del Término en Personal Clínico Hospitalario. Rev. Cuidados de Enfermería y Educación en Salud. Vol. 3 Núm. 1 (2018).  
<https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/1077>
- Murillo, C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. Gat, Sanit.[online]. 2013, vol.27, n.4, pp.304-309. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112013000400005&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112013000400005&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Ortiz E. ¿Hacia dónde vamos en seguridad y calidad de la atención obstétrica en Colombia? Colombia médica, 2016 47 (1) Obtenido de:  
[.http://colombiamedica.univalle.educo/index.php/comedica/article/view/2009/2775](http://colombiamedica.univalle.educo/index.php/comedica/article/view/2009/2775)
- Pablos G. M. (2017). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura; Madrid.
- Pérez-Cantól Víctor, Loreto Maciá-SolerII, Víctor M González-Chordá. 2019. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Print version ISSN 0034-8910On-line version ISSN 1518-8787. Rev. Saúde Pública vol.53 São Paulo 2019 Epub Sep 30, 2019
- Podestá Gavilano Luis y Mirko Maceda Kuljich. Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Horiz. Med. vol.18 no.3 Lima jul./set. 2018.  
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>

- Revilla, H., & González, D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *Revista Cubana de Medicina*. 2014.
- Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Print version ISSN 1657-7027. *Rev. Gerenc. Polit. Salud* vol.14 no.28 Bogotá Jan/June 2015. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272015000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272015000100001)
- Reynaldos, K., González, G., Guerra, X., Gutiérrez, F., & Santibáñez, L. Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. *Revista Enfermería Actual* 2017. (33), 1-12
- Rossiter, J.R. (2002), "The C-OAR-SE Procedure for Scale Development in Marketing", *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 19, No. 4, 305-335.
- Sausa, M. 2017. Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. *Peru 21*. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
- Shimabuku, Roberto, Fernández, Danitza, Carlos, Gladys, Granados, Katia, Maldonado, Ruth, & Nakachi, Graciela Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 2014) 75(3), 245-250. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/9779>
- Sihuin, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 2015. 32(2), 299-302. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/363/36341083014.pdf>
- Stepurko Tetiana, Milena Pavlova and Wim Groot. 2016. Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Services Research* (2016) 16:342.

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1585-1>

Vargas, D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha como estrategia para una Gestión de Calidad. Quito: Universidad San Francisco de Quito 2013.

Visurraga Castillo. Margarita Elizabeth. Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD-Chepén, 2019. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44584>

Zafra, J., Veremendi, L., & Villa, N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Anales de la Facultad de Medicina, 2015. 76(1), 87-88. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/379/37938589017.pdf>

Zamora, S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico, 2016. 38-47.

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de recolección de datos



## RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

#### INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Raúl Xavier Ramos Rumbea, Odontólogo del dispensario médico Chacarita de la parroquia Chacarita del cantón Ventanas provincia de Los Ríos Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: calidad de la atención y aplicación de bioseguridad, es por ello que le agradezco los 20 minutos que le llevará cumplimentar la siguiente encuesta que tiene tres partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda parte, preguntas sobre la calidad y satisfacción de la atención, y la tercera es indagar sobre la aplicación de bioseguridad.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

#### 1. Datos sociodemográficos

##### I. Datos sociodemográficos

- Sexo:  Hombre  Mujer

- ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_

## II. Calidad de la atención

Este cuestionario incluye 19 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

<b>Dimensión aspectos tangibles</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.					
2	Dispensario con señalética que orienten al usuario					
3	Dispensario con mobiliario suficiente y adecuado					
4	Sala de espera y consultorios están limpios y cómodos					
5	Número de baños y ubicación son adecuados					
<b>Dimensión fiabilidad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Personal da informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
2	Atención médica según horario agendado (de cita médica)					
3	Los resultados del diagnóstico y tratamiento son confiables					
4	Historia clínica disponible para la atención					
5	Atención médica prioritaria para emergencias					
<b>Dimensión capacidad de respuesta</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La atención en el módulo de admisión fue rápida.					
2	La enfermera ofrece una atención rápida y eficiente al paciente					
3	El médico atiende con prontitud al paciente					
4	Las consultas médicas son puntuales					
5	Disponibilidad de ayuda en cada área todo momento					
<b>Dimensión seguridad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Respeto de privacidad durante atención.					
2	La enfermera transmite confianza (seguridad) al paciente					
3	El médico cuenta con preparación (capacitación) para la atención a sus pacientes					

4	El personal mostró amabilidad (cortesía) en el trato a los usuarios					
5	Integridad y comodidad					
<b>Dimensión empatía</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Trato amable, con respeto y paciencia por persona.					
2	Se ofrece un trato personalizado a los pacientes					
3	El m medico muestra interés y comprensión a las necesidades del paciente					
4	Atención esmerada a los pacientes en todas las áreas del dispensario					
5	Disponibilidad del personal para resolver inquietudes					

### III. Satisfacción de la atención

Este cuestionario incluye 15 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

<b>Dimensión humana</b>	Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente insatisfecho	insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
1 ¿Consultorio con equipos disponibles y material necesario?.							
2 ¿Enfermera trata con respeto y amabilidad al usuarios?							
3 ¿El médico muestra interés en la solución de su problema de salud?							
4 ¿Trato personalizado en el dispensario?							
5 ¿Recomendaría el modelo de atención del dispensario a otros?							
<b>Dimensión técnico científico</b>	Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente insatisfecho	insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
1 ¿Personal da informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?.							
2 ¿Técnicas, equipamiento y conocimientos adecuados para la atención?							

3	¿Atención de exámenes con equipos de calidad y personal calificado?							
4	¿Atención ágil y diagnóstico eficiente?							
5	¿La atención en el dispensario?							
<b>Dimensión del entorno</b>		Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente insatisfecho	insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
1	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?.							
2	¿El personal del área médica mostro buena predisposición para atenderlo?							
3	¿La atención en la farmacia fue ágil y oportuna?							
4	¿El tiempo en el interior del dispensario fue adecuado?							
5	¿Recomendaría la visita este dispensario por su buena atención?							

## Anexo 2. Validez del instrumento de recolección de datos

### REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1

#### Información Personal

Identificación: 1204730384

Nombres: MOSCOSO POZO MARIELLA PAOLA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institution de Education Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-15-86066618	2015-08-26	

**Título(s) de tercer nivel de grado**

<b>Título</b>	<b>Institución de Educación Superior</b>	<b>Tipo</b>	<b>Reconocido Por</b>	<b>Número de Registro</b>	<b>Fecha de Registro</b>	<b>Observación</b>
MEDICA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-09-894099	2009-02-16	

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1 EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE LA ATENCIÓN  La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	ASPECTOS TANGIBLES  Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Señalización adecuada	• ¿El Dispensario cuenta con señalética (letreros y ficheros) que orienten al usuario al interior del Dispensario?.											
		Evidencia de comodidad y limpieza	• ¿Hay comodidad y cantidad de asientos (temperatura adecuada, luminosidad, televisión, música) en sala de espera?											
		Seguridad y equipamiento	• ¿Hay comodidad en los consultorios (sillas, temperatura adecuada, luminosidad)?											
		Señalización y orientación	• ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?											
	FIABILIDAD  Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	Percepción de limpieza	• ¿Observa limpieza en los consultorios, sala de espera, baños del Dispensario?											
		Comodidad y adecuación	• ¿El número, ubicación y adecuación de los baños brinda comodidad y limpieza al usuario?											
		Fiabilidad en la recepción	• ¿La atención en el área de admisión es rápida, permite la movilidad sin restricción?											
	CAPACIDAD DE RESPUESTA  Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	Atención oportuna	• ¿El tiempo de espera del paciente para ser atendido es corto?											
		Orden y respeto	• ¿La atención recibida se realizó respetando un orden de llegada?											
		Seguridad en agendamiento	• ¿Está conforme con el sistema de agendamiento y horario publicado en el centro de salud?											
		Fiabilidad al acudir al dispensario	• ¿El Dispensario realiza avisos permanentes a los pacientes por medio de radio o mensajería, para ofrecer cambio de horario y formas de atención?											



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1 EXPERTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de la atención sobre del Seguro Social Campesino»

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención Seguro Social Campesino percibida por usuarios externos del Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Moscoso Pozo, Mariella Paola

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Médico, con cinco años de experiencia laboral y cinco de experiencia de investigación en el tema.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

**LUGAR Y FECHA: Ecuador, 16 de junio de 2020**

---

Mariella Paola Moscoso Pozo

DNI 12047303

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2 EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción de la atención	HUMANA Valores morales, culturales, retribuciones esperadas	Privacidad en la atención	• ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Dispensario?												
		Valoración por la atención	• ¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												
		Valoración por la atención	• ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?												
		Información accesible	• ¿Está conforme con la solicitud del autorización y consentimiento para hacerle las pruebas de diagnóstico?												
		Valoración de la atención	• ¿El trato que recibió al llegar al Dispensario fue bueno?												
		Valoración de satisfacción	• ¿Recomendaría este Dispensario a otras personas?												
	TECNICO CIENTIFICO Servicio recibido y calidad en la atención médica	Información técnica	• ¿El modo que se le informó sobre su estado de salud fue el entendible?												
		Relaciones interpersonales	• ¿Le pareció adecuada la información recibida del médico y enfermero?												
		Competencia técnica	• ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción frente a la prestación de servicio del Dispensario?												
		Percepción de calidad	• ¿Su atención en este Dispensario fue ágil y oportuna?												
	DEL ENTORNO Opinión del usuario sobre los	Calidad en Administración	• ¿Las instalaciones donde lo atendieron son cómodas y seguras?												
		Relaciones interpersonales	• ¿En la atención brindada en el Dispensario considera usted que respetaron sus derechos?												
		Nivel de aceptación	• ¿Cómo valora el tiempo de espera para su atención?												

	servicios recibidos en general	Trato administrativo	• ¿Los medicamentos recibidos estuvieron acordes a lo recetado por el médico?									
		Satisfacción general	• ¿Cómo califica el modelo de atención respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Dispensario?									

**OPCIONES DE RESPUESTA**

<b>Completamente insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Mediamente insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho, ni insatisfecho</b>	<b>Mediamente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Completamente satisfecho</b>
1	2	3	4	5	6	7

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2 EXPERTO 1**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Satisfacción de la atención sobre del Seguro Social Campesino»

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención Seguro Social Campesino percibida por usuarios externos del Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Moscoso Pozo, Mariella Paola

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Magister en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Médico, con cinco años de experiencia laboral y cinco de experiencia de investigación en el tema.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

**LUGAR Y FECHA:** Ecuador, 16 de junio de 2020

---

Mariella Paola Moscoso Pozo

DNI 1204730384

**REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2**

### Información Personal

Identificación: 1203607526

Nombres: VIEJO PLACENCIO LORENA DEL ROSARIO

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institucion de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-14-86054303	2014-12-12	
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-11-728960	2011-06-15	

**Título(s) de tercer nivel de grado**

<b>Título</b>	<b>Institución de Educación Superior</b>	<b>Tipo</b>	<b>Reconocido Por</b>	<b>Número de Registro</b>	<b>Fecha de Registro</b>	<b>Observación</b>
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-06-711630	2006-10-11	

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1 EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE LA ATENCIÓN  La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b> Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Señalización adecuada	• ¿El Dispensario cuenta con señalética (letreros y ficheros) que orienten al usuario al interior del Dispensario?.											
		Evidencia de comodidad y limpieza	• ¿Hay comodidad y cantidad de asientos (temperatura adecuada, luminosidad, televisión, música) en sala de espera?											
		Seguridad y equipamiento	• ¿Hay comodidad en los consultorios (sillas, temperatura adecuada, luminosidad)?											
		Señalización y orientación	• ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?											
	<b>FIABILIDAD</b> Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	Percepción de limpieza	• ¿Observa limpieza en los consultorios, sala de espera, baños del Dispensario?											
		Comodidad y adecuación	• ¿El número, ubicación y adecuación de los baños brinda comodidad y limpieza al usuario?											
		Fiabilidad en la recepción	• ¿La atención en el área de admisión es rápida, permite la movilidad sin restricción?											
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	Atención oportuna	• ¿El tiempo de espera del paciente para ser atendido es corto?											
		Orden y respeto	• ¿La atención recibida se realizó respetando un orden de llegada?											
		Seguridad en agendamiento	• ¿Está conforme con el sistema de agendamiento y horario publicado en el centro de salud?											
		Fiabilidad al acudir al dispensario	• ¿El Dispensario realiza avisos permanentes a los pacientes por medio de radio o mensajería, para ofrecer cambio de horario y formas de atención?											

	<b>SEGURIDAD</b> Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Confiabilidad en la atención	• ¿Cuándo tuvo algún problema o dificultad, se lo resolvieron inmediatamente buscando disminuir su padecimiento?											
		Privacidad y respeto	• ¿Durante la atención se respetó la privacidad del usuario y el medico escucho con atención la explicación del paciente?											
		Confiabilidad en la atención	• ¿El profesional de la salud hizo un examen completo y minucioso al paciente?											
		Confianza en la atención	• ¿El profesional de la salud le inspiró confianza?											
	<b>EMPATÍA</b> Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Amabilidad y respeto	• ¿El profesional de la salud que atendió al paciente fue amable y respetuoso?											
		Trato amabilidad y paciencia	• ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?											
		Confianza en el diagnóstico	• ¿Comprendió la explicación que le dio el profesional de la salud sobre los resultados del paciente?											
		Claridad en el tratamiento	• ¿Comprendió la explicación del profesional de la salud sobre el tratamiento a seguir el paciente?											

### OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1 EXPERTO 2

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de la atención sobre del Seguro Social Campesino»

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención Seguro Social Campesino percibida por usuarios externos del Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** VIEJO PLACENCIO LORENA DEL ROSARIO

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Magister en Gerencia de servicios Salud

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Médico, con catorce años de experiencia laboral y cinco de experiencia de investigación en el tema.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

**LUGAR Y FECHA:** Ecuador, 16 de junio de 2020

---

LORENA DEL ROSARIO VIEJO PLACENCIO

DNI 1203607526

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción de la Atención Opiniones del usuario sobre los servicios recibidos valorando su satisfacción en general	HUMANA Valores morales, culturales, retribuciones esperadas	Privacidad en la atención	• ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Dispensario?												
		Valoración por la atención	• ¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												
		Valoración por la atención	• ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?												
		Información accesible	• ¿Está conforme con la solicitud del autorización y consentimiento para hacerle las pruebas de diagnóstico?												
		Valoración de la atención	• ¿El trato que recibió al llegar al Dispensario fue bueno?												
		Valoración de satisfacción	• ¿Recomendaría este Dispensario a otras personas?												
	TECNICO CIENTIFICO Servicio recibido y calidad en la atención médica	Información técnica	• ¿El modo que se le informó sobre su estado de salud fue el entendible?												
		Relaciones interpersonales	• ¿Le pareció adecuada la información recibida del médico y enfermero?												
		Competencia técnica	• ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción frente a la prestación de servicio del Dispensario?												
		Percepción de calidad	• ¿Su atención en este Dispensario fue ágil y oportuna?												
	DEL ENTORNO Opinión del usuario sobre los	Calidad en Administración	• ¿Las instalaciones donde lo atendieron son cómodas y seguras?												
		Relaciones interpersonales	• ¿En la atención brindada en el Dispensario considera usted que respetaron sus derechos?												
		Nivel de aceptación	• ¿Cómo valora el tiempo de espera para su atención?												

	servicios recibidos en general	Trato administrativo	• ¿Los medicamentos recibidos estuvieron acordes a lo recetado por el médico?									
		Satisfacción general	• ¿Cómo califica el modelo de atención respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Dispensario?									

**OPCIONES DE RESPUESTA**

<b>Completamente insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Mediamente insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho, ni insatisfecho</b>	<b>Mediamente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Completamente satisfecho</b>
1	2	3	4	5	6	7

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2 EXPERTO 2**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Satisfacción de la atención sobre del Seguro Social Campesino»

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención Seguro Social Campesino percibida por usuarios externos del Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** VIEJO PLACENCIO LORENA DEL ROSARIO

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Magister en Gerencia de servicios Salud

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Médico, con catorce años de experiencia laboral y cinco de experiencia de investigación en el tema.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

**LUGAR Y FECHA:** Ecuador, 16 de junio de 2020

---

LORENA DEL ROSARIO VIEJO PLACENCIO

DNI 1203607526

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1 EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE LA ATENCIÓN  La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	ASPECTOS TANGIBLES  Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Señalización adecuada	• ¿El Dispensario cuenta con señalética (letreros y ficheros) que orienten al usuario al interior del Dispensario?.											
		Evidencia de comodidad y limpieza	• ¿Hay comodidad y cantidad de asientos (temperatura adecuada, luminosidad, televisión, música) en sala de espera?											
		Seguridad y equipamiento	• ¿Hay comodidad en los consultorios (sillas, temperatura adecuada, luminosidad)?											
		Señalización y orientación	• ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?											
	FIABILIDAD  Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	Percepción de limpieza	• ¿Observa limpieza en los consultorios, sala de espera, baños del Dispensario?											
		Comodidad y adecuación	• ¿El número, ubicación y adecuación de los baños brinda comodidad y limpieza al usuario?											
		Fiabilidad en la recepción	• ¿La atención en el área de admisión es rápida, permite la movilidad sin restricción?											
	CAPACIDAD DE RESPUESTA  Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	Atención oportuna	• ¿El tiempo de espera del paciente para ser atendido es corto?											
		Orden y respeto	• ¿La atención recibida se realizó respetando un orden de llegada?											
		Seguridad en agendamiento	• ¿Está conforme con el sistema de agendamiento y horario publicado en el centro de salud?											
		Fiabilidad al acudir al dispensario	• ¿El Dispensario realiza avisos permanentes a los pacientes por medio de radio o mensajería, para ofrecer cambio de horario y formas de atención?											

	<b>SEGURIDAD</b> Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Confiabilidad en la atención	• ¿Cuándo tuvo algún problema o dificultad, se lo resolvieron inmediatamente buscando disminuir su padecimiento?											
		Privacidad y respeto	• ¿Durante la atención se respetó la privacidad del usuario y el medico escucho con atención la explicación del paciente?											
		Confiabilidad en la atención	• ¿El profesional de la salud hizo un examen completo y minucioso al paciente?											
		Confianza en la atención	• ¿El profesional de la salud le inspiró confianza?											
	<b>EMPATÍA</b> Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Amabilidad y respeto	• ¿El profesional de la salud que atendió al paciente fue amable y respetuoso?											
		Trato amabilidad y paciencia	• ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?											
		Confianza en el diagnóstico	• ¿Comprendió la explicación que le dio el profesional de la salud sobre los resultados del paciente?											
		Claridad en el tratamiento	• ¿Comprendió la explicación del profesional de la salud sobre el tratamiento a seguir el paciente?											

### OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1 EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de la atención sobre del Seguro Social Campesino»

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención Seguro Social Campesino percibida por usuarios externos del Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Dulanto Vargas, Julissa Amparo

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Doctora Internacional en Ciencias Odontológicas

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión del Sector de la Salud, especialidad en Estadística en Investigación y posgrado en Dirección de la Gestión de la Calidad, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

**LUGAR Y FECHA:** Ecuador, 16 de junio de 2020

---

Julissa Amparo Dulanto Vargas

DNI 42800983

## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DULANTO VARGAS JULISSA AMPARO DNI 42800983	<b>TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTORA DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL"</b> Fecha de diploma: 17/12/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	<b>BACHILLER EN ODONTOLOGIA</b> Fecha de Diploma:27/02/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	<b>TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS</b> Fecha de diploma: 11/05/2016 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	<b>CIRUJANA DENTISTA</b> Fecha de Diploma:25/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	<b>MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA</b> Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción de la atención Opiniones del usuario sobre los servicios recibidos valorando su satisfacción en general	HUMANA Valores morales, culturales, retribuciones esperadas	Privacidad en la atención	• ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Dispensario?											
		Valoración por la atención	• ¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?											
		Valoración por la atención	• ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?											
		Información accesible	• ¿Está conforme con la solicitud del autorización y consentimiento para hacerle las pruebas de diagnóstico?											
		Valoración de la atención	• ¿El trato que recibió al llegar al Dispensario fue bueno?											
		Valoración de satisfacción	• ¿Recomendaría este Dispensario a otras personas?											
	TECNICO CIENTIFICO Servicio recibido y calidad en la atención médica	Información técnica	• ¿El modo que se le informó sobre su estado de salud fue el entendible?											
		Relaciones interpersonales	• ¿Le pareció adecuada la información recibida del médico y enfermero?											
		Competencia técnica	• ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción frente a la prestación de servicio del Dispensario?											
		Percepción de calidad	• ¿Su atención en este Dispensario fue ágil y oportuna?											
	DEL ENTORNO Opinión del usuario sobre los	Calidad en Administración	• ¿Las instalaciones donde lo atendieron son cómodas y seguras?											
		Relaciones interpersonales	• ¿En la atención brindada en el Dispensario considera usted que respetaron sus derechos?											
		Nivel de aceptación	• ¿Cómo valora el tiempo de espera para su atención?											

	servicios recibidos en general	Trato administrativo	• ¿Los medicamentos recibidos estuvieron acordes a lo recetado por el médico?									
		Satisfacción general	• ¿Cómo califica el modelo de atención respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Dispensario?									

**OPCIONES DE RESPUESTA**

<b>Completamente insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Mediamente insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho, ni insatisfecho</b>	<b>Mediamente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Completamente satisfecho</b>
1	2	3	4	5	6	7

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2 EXPERTO 3**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Satisfacción de la atención sobre del Seguro Social Campesino»

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención Seguro Social Campesino percibida por usuarios externos del Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Dulanto Vargas, Julissa Amparo

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Doctora Internacional en Ciencias Odontológicas

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión del Sector de la Salud, especialidad en Estadística en Investigación y posgrado en Dirección de la Gestión de la Calidad, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

**LUGAR Y FECHA:** Lima, 16 de junio de 2020

---

Julissa Amparo Dulanto Vargas

DNI 42800983

### Anexo 3. Consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



**Título: Odontólogo**

**Investigador(a) principal:**

#### **Estimado(a) Señor(a):**

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad de atención en el dispensario Chacarita». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Dispensario Chacarita, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

#### **Declaración de(la) Investigador(a):**

Yo, Raúl Xavier Ramos Rumbea, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

\_\_\_\_\_  
**Firma del(la) Investigador(a)**

\_\_\_\_\_  
**Ecuador 16/06/2020**

Raúl Xavier Ramos Rumbea

CI N° 120583021-7

Anexo 4. Matriz de consistencia o fiabilidad

Tabla 3. Matriz de consistencia o fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,967	,967	40

## Anexo 5. Aplicación del cuestionario a los usuarios externos

