



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en
la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Buste Fernandez, Angel Edilberto (ORCID: 0000-0003-2384-6327)

ASESOR:

Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (ORCID 0000-0001-6882-69:82)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por brindarme la oportunidad de tener vida y salud para cumplir mis metas, a mis padres, Olga Fernández y Ángel Buste quienes siempre me dieron su apoyo y cariño incondicional, a mi esposa Jessica Remache quien estuvo en los momentos más difíciles, por ser mi apoyo y mi compañera de vida, a mis hijos Martin y Samantha quienes me inspiran cada minuto de mi vida a seguir adelante y cumplir mis metas, a la familia de mi esposa y a mi familia por brindarme siempre su apoyo, compañeros y personas que me apoyaron de una a otra manera, que fueron un apoyo fundamental en la elaboración de la presente tesis.

Agradecimiento

A Dios por llenarme de sabiduría y abrirme puertas para lograr mis objetivos, a mis padres, a mi esposa por ser mi apoyo, a mis hijos quienes me inspiran a seguir adelante, a la Universidad Carlos Vallejo por brindarme los medios e instrumentos necesarios para mi formación y ser parte de la misma, al Magister Vicente Sánchez por compartir sus conocimientos y guiarme en el transcurso de mi trabajo de investigación y ser un apoyo fundamental en la elaboración de la presente tesis

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.4.1. Instrumentos..... | 18 |
| 3.4.2. Validez y confiabilidad | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 18 |
| 3.6. Métodos de Análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN..... | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 32 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS | 37 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Distribución de la población | 17 |
| Tabla 2: Datos descriptivos de cada variable: independiente (calidad de atención), dependiente (satisfacción). | 20 |
| Tabla 3: Datos sociodemográficos de la población encuestada..... | 21 |
| Tabla 4: Frecuencia de la dimensión 1 elementos tangibles de la variable independiente calidad de atención. | 22 |
| Tabla 5: Frecuencia de la dimensión 2 capacidad de respuesta de la variable independiente calidad de atención. | 23 |
| Tabla 6: Frecuencia de la dimensión 3 seguridad de la variable independiente calidad de atención. | 23 |
| Tabla 7: Frecuencia de la dimensión 4 empatía de la variable independiente calidad de atención. | 24 |
| Tabla 8: Frecuencia de la dimensión 5 fiabilidad de la variable independiente calidad de atención. | 24 |
| Tabla 9: Frecuencia de la dimensión 1 entorno de la variable dependiente satisfacción. | 25 |
| Tabla 10: Frecuencia de la dimensión 2 técnica de la variable dependiente satisfacción. | 25 |
| Tabla 11: Frecuencia de la dimensión 3 humana de la variable dependiente satisfacción. | 26 |
| Tabla 12: Análisis de correlación entre las variables dependiente e independiente. | 26 |
| Tabla 13: Matriz de Consistencia..... | 38 |
| Tabla 14: Matriz de Operacionalización de las Variables..... | 40 |

Resumen

En el presente trabajo de investigación "Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud, Ecuador 2021" se implementó como objetivo evaluar la calidad de atención que ofrece el centro de salud a sus usuarios, utilizando herramientas que permitan medir la satisfacción percibida frente a los servicios ofrecidos y recibidos, cuyo estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, con una investigación documental y de campo, la población estuvo confirmada por 1440 usuarios que asisten a cada una de las especialidades que conforman dicho centro de salud, quedando una muestra de 198 usuarios, en donde el instrumento de aplicación fue el Modelo Servqual con un cuestionario de ítems que hicieron referencia a las dimensiones para evaluar la calidad de atención y la satisfacción. Con respecto a la evaluación, a través de la prueba de Pearson se pudo determinar que no existe relación entre las dos variables de la investigación en cuanto a la variable independiente que es la calidad de atención y la variable dependiente que es la satisfacción obteniendo como resultado $r = -0,028$, por lo tanto, los usuarios del centro de salud tienen una correlación baja o débil frente a la calidad de atención y la satisfacción.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, Modelo SERVQUAL.

Abstract

In the present research work "Evaluation of the Quality of Care and User Satisfaction in the external consultation of the health center, Ecuador 2021", the objective was to evaluate the quality of care offered by the health center to its users, using tools that make it possible to measure perceived satisfaction with the services offered and received, whose study was quantitative, descriptive, with a documentary and field investigation, the population was confirmed by 1440 users who attend each of the specialties that make up said center of health, leaving a sample of 198 users, where the application instrument was the Servqual Model with a questionnaire of items that made reference to the dimensions to evaluate the quality of care and satisfaction. Regarding the evaluation, through the Pearson test it was possible to determine that there is no relationship between the two variables of the research in terms of the independent variable that is the quality of care and the dependent variable that is satisfaction, obtaining as a result $r = - .028$, therefore, health center users have a low or weak correlation with quality of care and satisfaction.

Keywords: Quality of care, satisfaction, SERVQUAL Model.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención se basa en la relación que existe entre la aplicación de los conocimientos científicos y teóricos por parte del equipo sanitario, para brindar un mayor beneficio de salud al usuario y al mismo tiempo disminuir los factores de riesgos en la práctica de la medicina, por lo tanto, permite mejorar el trato a los pacientes y disminuir errores clínicos y administrativos. Y que uno de los problemas para conseguir el éxito en los procesos sanitarios es la baja calidad en la atención, para lo cual es importante la constante evaluación que vaya orientada a la solución de problemas (Zafra et ál., 2015)

El error médico está relacionado con los resultados en la calidad de atención. “Planteando la prevención del (EM) para mejorar la calidad de atención y definiéndolo como una equivocación en la cual no existe mala fe, diferenciándolo así de la mala práctica médica en la cual interfiere la responsabilidad moral y legal del profesional, es así que para el control y prevención del EM sería importante el trabajo en equipo, fortalecimiento de políticas, actualización de normas y procedimientos como las buenas prácticas” (Ramos, 2005).

La creciente complejidad en los sistemas de salud conlleva la diferencia entre el conocimiento científico actual con los conocimientos en la práctica clínica, el escaso acceso a la salud en varios países es uno de las causas de baja calidad en la atención, debido a los bajos recursos en donde se presenta la inequidad significando eso complicaciones y la muerte de muchas personas:

Para mejorar esta problemática se plantean tres objetivos como la calidad técnica mediante el correcto uso de las habilidades y el juicio, la calidad de interacción que conlleva la buena comunicación entre el personal de salud, paciente y familiares y por último el manejo adecuado de los costos logrando una administración eficiente de los recursos. (Empaire, 2010)

La OMS, en su boletín para mejorar la calidad de atención recomienda a las autoridades sanitarias locales y nacionales fortalecer sus políticas, a través del cambio en sus sistemas estructurales de salud contribuyendo a un diagnóstico de las necesidades más frecuentes de los usuarios y las principales carencias y problemas que existen en torno a los procedimientos sanitarios, con la intervención en todos los niveles del sistema de salud y de esa forma evitar riesgos. (2018).

En Ecuador el Ministerio de Salud Pública, en su seminario acerca de la calidad de los servicios, manifiesta tener dos principales objetivos, mejoramiento en la calidad de servicios que permitan una óptima visión de los errores e implementar acciones mediante prácticas seguras en conjunto con el personal de salud, paciente y familiares, también se fomentó la importancia de introducir Modelos de Gestión de Calidad en los sistemas de salud con lo cual se pueda evaluar y valorar el servicio de atención. (2018)

Huerta, menciona que, la satisfacción del cliente constituye un factor especialmente fundamental para la evaluación de los servicios de salud. La calidad en el servicio es una disciplina que encierra toda la dificultad, las opiniones de consumidores, diseño del servicio y por ser tan complejo es que la calidad del servicio es la base de la supervivencia de una organización y más actualmente en una sociedad de consumidores cada vez más exigentes que obligan a las organizaciones a buscar una optimización continua en sus procesos, servicios y productos. (2015)

Una de las problemáticas más comunes en los centros de salud de Ecuador es la falta de interés de los responsables de los sistemas de salud, es decir que no existen directrices claras para el manejo apropiado de procedimientos en relación a una adecuada atención al usuario y la inadecuada información, es por ello que en el Centro de Salud se ha visto reflejado una serie de problemas:

En relación al proceso de asignación de turnos en ventanilla no cuenta con la suficiente agilidad en la atención al usuario provocando largas filas de espera y que el usuario empiece a discutir con el personal de salud, ocasionando la demora en la entrega de citas. Otra problemática encontrada es que el personal de salud no brinda una explicación de manera clara y adecuada sobre la patología y tratamiento que recibe el usuario en la consulta. La falta de información adecuada de parte del personal es otro de los problemas ya que el usuario no sabe dónde dirigirse cuando tiene que acercarse a algún examen. La falta de infraestructura como el espacio físico es un problema latente ya que se cuenta con equipos un poco obsoletos y áreas pequeñas e insuficientes para las consultas y por último no se cuenta con una plataforma de reclamos que permita distinguir y priorizar la insatisfacción del usuario y de esa forma dar solución a los problemas de atención.

La justificación de la presente investigación tendrá como finalidad tener un diagnóstico general sobre la calidad de atención en el Centro de Salud a través de una perspectiva teórica buscando aprovechar cada referente teórico y bibliográfico que permita analizar de forma adecuada cada una de las perspectivas de evaluación de la calidad de atención a fin de encontrar factores y herramientas que permitan potenciar los procesos de atención.

Tendrá una justificación metodológica con el fin de implementar métodos, técnicas y herramientas de investigación para una correcta recolección de datos e información que permitan realizar una óptima evaluación de los problemas.

Objetivo General

Evaluar la calidad de atención que ofrece el centro de salud a sus usuarios, utilizando herramientas que permitan medir la satisfacción percibida frente a los servicios ofrecidos y recibidos.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de calidad de atención que se brinda en el centro de salud.

Determinar el nivel de satisfacción percibida por el usuario en cuanto a los servicios y atención que se brinda en el centro de salud.

Evaluar los procesos y procedimientos que son parte del centro de salud y de esta forma relacionar las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario lo cual permita dar solución a cada una de las problemáticas encontradas.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se han realizado estudios sobre la calidad de atención es así, que en la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe, se acordó el compromiso del mejoramiento en la atención de la salud, tomando en cuenta factores importantes como la equidad, eficiencia, sostenibilidad y lo más principal la participación social o de la comunidad en la prestación de estos servicios. La calidad de atención es un asunto prioritario en las funciones esenciales de la salud pública, donde el estado debe de garantizar a toda la población, para mejorar la práctica de la salud pública y fortalecer la salud (Ross et ál., 1994).

En la reforma de los sistemas de salud en América Latina y el Caribe, manifiestan que las reformas en el ámbito de la salud son desiguales, por lo que es importante fortalecer los programas de evaluación a partir de un proceso de ley de reforma de salud donde se aplique firmemente los cambios introducidos en el sector de la salud, promoviendo la introducción de modelos de gestión que permitan coordinar y gestionar procesos que vayan de la mano con el financiamiento adecuado de los recursos (Infante et ál., 2000).

Un primer paso para la reforma del sistema y para mejorar la calidad en la atención es necesaria la implementación de modelos motivacionales, culturales y sociales, mediante los cuales el usuario percibe la calidad de los procesos de atención, plantea que dentro de Latinoamérica los países tienen su propio sistema de gestión de calidad de salud, los cuales tienen aspectos positivos y negativos. En conclusión, a su análisis asegura que lo mejor es implementar modelos de salud en relación al bienestar del usuario mejorando es servicio de atención. (Llinás, 2010)

En la atención de salud en México es necesario ampliar los conocimientos en función de la población para conocer sus necesidades e inquietudes evaluando los procesos de atención que se le brinda al usuario con la implementación de variables que permitan medir el nivel de satisfacción en cuanto a tiempos de espera, atención, costos y procedimientos. (Ramirez, 1997)

El sistema único de salud de Brasil brinda servicios de atención al usuario de manera descentralizada siendo este parte del sector público, dependiendo del ingreso económico del estado, tomando en cuenta que el 75% de la población hace uso de este servicio y al 25% restante hace uso de instituciones privadas, en

conclusión, el sistema de salud de Brasil está compuesto por los fondos recaudados de impuestos (Becerril et ál., 2011).

El modelo de atención en salud en el Ecuador luego de haber sufrido un total abandono en la atención a sus usuarios por parte de los gobiernos anteriores, realiza una gran transformación, en cada una de sus unidades de salud, y además empezando por la renovación de infraestructura física, contratación de personal administrativo y de salud, equipando sus áreas con equipos biomédicos de alta calidad, preocupándose por la atención de calidad para la comunidad y brindándole una mejor comodidad a las familias ecuatorianas (Naranjo et ál., 2014).

Según estudios realizados en Ecuador sobre la atención de calidad se han realizado varias gestiones para llegar a un buen logro y obteniendo beneficios, todo esto se realiza combinando diferentes recurso que ayudan a diseñar un modelo de atención en beneficio al usuario, como la selección del profesional de salud, evaluando sus conocimientos teóricos-científicos, que sería una satisfacción para el usuario, contar con profesionales capacitados, ya que este proceso se lo realiza a través de una página del Ministerio Laboral (Chicaiza et ál., 2018).

Se describe que dentro de la constitución de la Republica del Ecuador artículo 66 se establece que todo ser humano tiene derecho a la vida, a la alimentación y a una atención a la salud de una forma equitativa, dejando a un lado las diferencias, preferencias, garantizando así su tratamiento y la recuperación de su patología (Castelo et al., 2016).

Los conocimientos se los adquieren en base a las investigaciones que se realizan por parte de los profesionales de la salud, aprobadas por el ente rector que es la Organización Mundial de la salud, cuyo principal objetivo es promover, restaurar, y mantener la salud de la población. En el Ministerio de Salud pública en Ecuador el gobierno es el responsable de mantener la promoción de la salud en la atención primaria por medio de los recursos económicos y diferentes ministerios que promuevan la calidad en la salud (Mena et ál., 2020).

El sector de la salud en el Ecuador se define que está distribuido en dos sectores el público y el privado los cuales son encargados de dar atención de salud a la población por medio de la red integrada de salud para el beneficio de la población,

a pesar que también existen instituciones de salud con fines de lucro que cubren aproximadamente el 3% de la población (Lucio et ál., 2011).

Servicio

Según Tigani, es todo trabajo realizado a favor de otro, interpretando las posibilidades de crear valor, es así que el servicio se considera a toda actividad que implique la satisfacción del usuario (2006, págs. 26-29).

Como características del servicio se mencionan:

Intangibilidad: no puede ser percibido a través de los sentidos, sino más bien de la experiencia personal del usuario, brindando un valor agregado.

Inseparabilidad: tiene siempre la relación entre el usuario y la institución que brinda el servicio por medio del factor humano.

Heterogeneidad: es el alto contenido de trabajo y el resultado el cual puede ser muy variable entre el personal y el usuario con respecto al trato que reciben.

Perecedero: en donde el servicio depende de la organización y el usuario a partir del valor agregado que se brinda y que nunca es igual.

Calidad

La calidad es un término que se refiere a la excelencia de los procesos, a la obtención de buenos resultados mediante la aplicación de procedimientos y técnicas, es proporcionar al usuario aquello que necesita o espera de un servicio, también es importante mencionar que para asegurar la calidad es necesario el planteamiento de objetivos, normas, procedimientos claros que sirvan de guía basados en conocimientos que sean vigentes y dirigidos al servicio que se presta al usuario. (Revista Médica de Chile, 2001)

Calidad de atención

Losada, define a la calidad de atención como la impresión del usuario sobre la atención que se le ofrece durante su tiempo de permanencia en la institución, tomando en cuenta a simple vista una visión general de la estructura operativa del lugar (2007, pág. 242).

Tigani, define la calidad como la dimensión o experiencia en que una cosa satisface una necesidad, soluciona un problema o se agrega valor para alguien, involucra todo lo que es perceptible. (2006, pág. 27)

Estructura: es el conjunto de características con el que cuenta un sitio para brindar una atención médica, cuando los sitios son adecuados pueden brindar una buena satisfacción al paciente, esto incluye estructura física (instalaciones, equipo, inmobiliario), así mismo el número de personal, y y la capacidad técnica profesional que todo esto son características de una buena organización

Proceso: miden la calidad y es un factor relevante en la evaluación de calidad. Este proceso es muy complejo por la interacción del paciente con el equipo de salud, por otro lado, es un proceso donde se puede perder o ganar eficiencia.

Resultado: este indicador es el resultado de un eje central de la investigación de la calidad y su principal problema es el reflejo real de la calidad de atención, se podría decir que es el resultado de lo que se a logrado en los pacientes.

Principios de la gestión de la calidad

Para Ruiz, el Enfoque al cliente: señala el valor que las instituciones presentan de forma directa e indirecta de los usuarios o pacientes y por consiguiente se necesita saciar y trabajar para poder llevar a cabo los servicios, pues representa la sociedad, como además las necesidades que representan los usuarios con un nivel elevado y exigente, la organización debería afanarse para detectar las necesidades y expectativas de los consumidores e intentar superar aquellas expectativas. (2016)

Liderazgo: los dirigentes son esos que establecen o estructuran puentes o tejidos sociales, entre la unidad de objetivo y la orientación de la organización.

Colaboración del personal: en todos los niveles o escalas constituye la esencia de una organización, y su compromiso total permite que las capacidades sean eficientes, además pide que una organización tenga una estrategia de incentivos y reconocimientos.

Enfoque con base en procesos: gestionar un producto involucra en comienzo conseguir eficientemente resultados que se crean desde las interrelaciones entre concepción de organización, servicios o asesoría para consolidarse como una organización.

Por otra parte, Sánchez, menciona que los principios de la calidad de calidad son componentes relevantes tanto como para los consumidores como para los trabajadores, ello establece que la calidad este de consenso o cumpla ciertas propiedades o peculiaridades.

Enfoque de sistema para la administración: para poder hacer las metas de una organización hace falta detectar, comprender y gestionar procesos, sin embargo, se necesita que la organización diagnostique correctamente los procesos.

Enfoque continuo: mejorar el manejo pide una mirada integral de la organización; por consiguiente, debería ser un objetivo estipulado, mejorar los procesos es un desafío y un arduo trabajo que comprende planear, desarrollar, mantener el control y actuar para el mejoramiento institucional.

Enfoque basado en pruebas para la toma de decisiones: la toma de decisiones es la exploración progresiva de la información y los datos recogidos.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el abastecedor: adoptar un sistema de administración para la calidad debería ser una elección estratégica que lo debería tomar la dirección de cada organización. El triunfo sin embargo de una organización se consigue por medio de la reglamentación y sostenimiento del sistema de control de calidad. (2016)

Satisfacción

Kotler, define la satisfacción la perspectiva que tiene el usuario frente al rendimiento percibido del servicio. La satisfacción es la clave en las necesidades del cliente la relación que existe entre la empresa y el mercado, el estudio de la satisfacción es de mucho interés en el ámbito de la ciencia, la satisfacción del cliente o del usuario ha sido abordada por muchos autores, donde han logrado sus mejores resultados en base a la buena atención y procesos que han tenido durante este estudio de investigación (1967, págs. 40-41).

Atalaya, comenta que la satisfacción comprende una contestación de los sentimientos, por ende es un método evaluativo cognoscente por el que se presentan las percepciones o creencias de los consumidores que acostumbran a aproximarse al objeto o producto anhelado, actividades o condiciones comparadas

a partir de sus propios valores, los que tienen la posibilidad de usar como especie de medida. (1998)

Modelos de evaluación

Los modelos de evaluación son creados con la finalidad de medir y evaluar la realidad de una problemática y al mismo tiempo medir las expectativas del usuario mediante la aplicación de parámetros propiamente establecidos y dar soluciones en beneficio del usuario (Torres et ál., 2021).

Evaluación de la calidad

Donabedian, los define en términos de resultados, medidos como las mejoras esperadas con la caracterización, clasificación y análisis de un conjunto de modelos de evaluación, se observan las divergencias. (2021, pág. 17)

Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL como la técnica de investigación que permite medir la calidad y expectativas del usuario frente al servicio brindado, para el cual se mencionan ciertas dimensiones para su medición:

Elementos tangibles: El rol de los equipos, instalaciones, espacios son muy importantes, así como la señalización e información que brinda la infraestructura. Apariencia de los espacios físicos, equipamiento y material de apoyo. Estos son descritos como esos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, normas, material de información y equipamiento, recursos humanos y materiales; a partir de una apreciación visual.

Capacidad de respuesta: La voluntad de brindar y prestar ayuda a los usuarios, proporcionando un servicio rápido. La voluntad de brindar y prestar ayuda a los usuarios, proporcionando un servicio rápido.

Se define como la disponibilidad que el profesional tiene frente a un problema que se suscite anterior o siguiente, un apoyo importante a los usuarios con la intención de dar o brindar un servicio de forma positiva e instantánea. Es disposición de beneficiar a los usuarios externos para entrar a un servicio veloz.

Seguridad: La confianza que genera el profesional en el momento de brindar su servicio y como se atienden las necesidades del usuario. La responsabilidad del personal de brindar la confianza en su conocimiento y atención que se brinda al usuario. Es ese entendimiento que los trabajadores adquieren por medio de su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia el usuario y el entendimiento propio de los trabajadores, manifestado en la cortesía, usando capacidades sociales, logran inspirar confianzas y energías positivas de los servicios que se presta.

Empatía: El servicio individualizado que se le brinda al usuario. El servicio y atención individualizado que se brinda al usuario.

Confiabilidad: Manifiesta que es desarrollo y habilidad con la que se genera o gestiona el servicio, tomando en cuenta el desempeño del profesional, llevando a cabo el servicio prometido. La realización del proceso con una habilidad que demuestre confianza y cuidado.

También es la capacidad que se tiene para detectar inconvenientes que se suscitan en una organización; pide reducir los errores y ofrecer solución, además otorgar más grande capacitación al personal de ejecutar un servicio prometido, es un elemento importante que se relaciona con aprovechamiento de las metas institucionales. Este elemento hace alusión a la reacción confiable y estricta.

Entorno: Permiten comprender la realidad, y los atributos que comprenden cada espacio.

Técnica: Se engloba en la aplicación de los conocimientos para gestionar, aplicar procesos y tomar decisiones.

Humana: La interacción de las personas y diversidad de percepciones recibidas (Ganga et ál., 2019).

Ibarra y Espinoza, señala que el sector hospitalario cada vez es más competitivo con la calidad del servicio que otorga, motivo por el cual, se han implementado métodos que permiten lograr estándares de calidad, tal como es el caso del modelo SERVQUAL que permite medir y evaluar la calidad en el servicio. (2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Señala Berna, que la selección del tipo de investigación depende mucho del problema que se formule en el trabajo, siendo necesario conocer las características de cada tipo de investigación para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la realidad. (2010, pág. 110)

El presente trabajo se enfocó en una investigación cuantitativa ya que se conoció la realidad del centro de salud que fue posible mediante la observación, entrevista y la realización de cuestionarios dirigidos a los usuarios para conocer la satisfacción en la atención, con el fin de recabar información que nos permitió saber la necesidad del usuario para de esa forma aplicar procesos que permitan mejorar la calidad de la atención.

Afirma Cerda, que la investigación descriptiva es aquella que nos permite seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio, identificando hechos o situaciones que nos permitan diseñar modelos, ideas o prototipos. (1993, pág. 71)

El trabajo de investigación fue de carácter descriptivo ya que tuvo la finalidad de recabar información directamente de los usuarios sobre sus inquietudes y al mismo tiempo sus necesidades en cuanto a la atención obtenida por el personal de salud.

Sobre la investigación documental, que es aquella información que se obtiene de documentos como fuente de referencia que aporten información, un problema, realidad o suceso. (Casares, 2020)

Fue necesaria una investigación documental, la cual permitió recabar información sobre la realidad en cuanto a los procesos que se llevan a cabo para la atención al usuario en el centro de salud, mediante la revisión de manuales, protocolos y procedimientos establecidos por la institución y al mismo tiempo la revisión y recolección de información en libros, bibliografías y definiciones.

La investigación de campo afirma Bernal, que el investigador forma parte del objeto de estudio, ya que en esta parte el investigador puede palpar los problemas o necesidades del usuario e incluso observar la insatisfacción del mismo teniendo la potestad de corregir dicha problemática. (2010, pág. 117)

Con la investigación de campo se pudo analizar directamente la calidad de atención que se le brinda al usuario, recopilando datos que nos encaminaron a un propósito específico y al mismo tiempo observar la relación que existe entre el personal de salud y el usuario.

3.2. Variables y operacionalización

Villasís y Miranda, consideran que las variables son toda información recopilada y medible. (2016, pág. 304)

De igual manera Villasís y Miranda, definen a la variable independiente, afirman que es la variable que se mide o manipula para determinar la relación con los hechos o fenómenos observados. (2016, pág. 306)

Variable Independiente: Calidad de atención

Definición Conceptual:

Para Losada, la calidad de atención como la impresión del usuario sobre la atención que se le ofrece durante su tiempo de permanencia en la institución, tomando en cuenta a simple vista una visión general de la estructura operativa del lugar. (2007, pág. 242)

Definición Operacional:

Son los procesos y las acciones necesarias para medir una variable e interpretar los datos recolectados. Se evaluará a través del Modelo Servqual aplicando ítems que hagan referencia a las dimensiones para evaluar la calidad de atención como: elementos intangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. (Sampieri, 2010)

Indicadores:

En cuanto a los indicadores Heredia, los define como una medida que permite cuantificar las actividades o procesos para dar solución a los problemas detectados. (2001, pág. 60)

Elementos tangibles

- Equipo e instalaciones
- Actitud profesional

- Señalización y ubicación del material de apoyo
- Condiciones ambientales y limpieza

Capacidad de respuesta

- Orientación e información
- Disponibilidad de servicio y colaboración
- Agilidad en la atención
- Tiempo de espera
- Experiencia del usuario en el trato recibido

Seguridad

- Confianza de servicio recibido
- Habilidad de comunicación del personal
- Cordialidad y respeto al usuario

Empatía

- Asistencia y seguimiento personalizado
- Prioridad de necesidades del usuario
- Protocolos y procesos eficientes

Fiabilidad

- Programación de tiempos
- Compromiso profesional
- Privacidad de usuario
- Resolución de problemas
- Recepción de las expectativas del usuario

Escala de Medición:

Ordinal, porque nos permitirá receptar un conjunto de respuestas en forma ordenada. Con números del 1 al 4

- 1: Malo
- 2: Regular
- 3: Bueno
- 4: Excelente

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual:

Kotler, define la satisfacción la perspectiva que tiene el usuario frente al rendimiento percibido del servicio. (1967, págs. 40-41)

Definición operacional:

Se evaluará a través del Modelo Servqual aplicando ítems que hagan referencia a las dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario como: entorno, técnica y humana

Indicadores:

A los indicadores Heredia, los define como una medida que permite cuantificar las actividades o procesos para dar solución a los problemas detectados. (2001, pág. 60)

Entorno:

- Clasificación de desechos
- Iluminación
- Climatización y ambiente
- Mobiliario
- Acceso y ubicación
- Infraestructura y espacios físicos
- Abastecimiento de insumos
- Instalaciones de primera necesidad
- Comodidad
- Instrumentos y equipos

Técnica:

- Orientación recibida
- Formación profesional
- Información y educación
- Personal en áreas específicas
- Organización

- Abastecimiento de personal

Humana:

- Empatía
- Relación y comunicación
- Facilidad de comprensión
- Privacidad de información

Escala de Medición:

Ordinal, porque nos permitirá recibir un conjunto de respuestas en forma ordenada. Con números del 1 al 4

- 1: Malo
- 2: Regular
- 3: Bueno
- 4: Excelente

La matriz de operacionalización de las variables independiente y dependiente se muestra en los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Bernal, define a la población como los individuos con características similares sobre los cuales se requiere llegar a alguna conclusión. (2010, pág. 160)

La distribución de la población se tomó en base a la asistencia de los usuarios a la consulta externa diariamente, por lo tanto, existen 30 consultorios que laboran desde las 6:00 am hasta las 22.00, tomando en cuenta que el flujo de pacientes va cada 20 minutos para ser atendidos por consulta, en conclusión, son 16 horas laborables.

1 hora = a 3 pacientes atendidos, lo que indica $16 \times 3 = 48$ pacientes atendidos en un consultorio, recordando que existen 30 consultorios habilitados a la consulta.

La población diaria de pacientes a ser atendidos es un promedio de 1440.

Criterios de inclusión:

- Usuarios con patologías crónicas que necesitan ser atendidos dos o tres veces a la semana.
- Pacientes pediátricos que por su tratamiento ameritan una evaluación periódica.
- Adultos mayores.

Criterios de exclusión:

- Pacientes derivados de otras casas de salud
- Pacientes que realizan su primera consulta
- Pacientes que abandonan el tratamiento

Muestra

Según Bernal, la muestra es la parte de la población seleccionada para el desarrollo del estudio sobre las cuales se realizó la medición de las variables de estudio. (2010, pág. 161)

Para la muestra se estableció la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N= tamaño de la población 1440

Z= nivel de confianza 1.95

P= variabilidad positiva 0,5%

Q= variabilidad negativa 0,5%

E= margen de error estándar 0,03%

$$n = \frac{1440 * 1,95^2 * 0,05 * 0,95}{0,03^2 (1440 - 1) + (1,95^2 * 0,05 * 0,95)} = 198$$

Muestreo

Para el muestreo se distribuyó por especialidad para la recolección de datos tomando en cuenta la población de 1440 para lo cual se dividió y obtener una muestra por servicio:

Tabla 1: Distribución de la población

| Servicio | Población | Muestra |
|-----------------------------|------------------|----------------|
| Pediatría | 48 | 7 |
| Ginecología | 96 | 13 |
| Gastroenterología | 15 | 2 |
| Clínica | 96 | 13 |
| Medicina ocupacional | 200 | 28 |
| Dermatología | 48 | 7 |
| Urología | 24 | 3 |
| Cardiología | 48 | 7 |
| Odontología | 72 | 10 |
| Oftalmología | 48 | 7 |
| Podología | 25 | 3 |
| Medicina familiar | 80 | 11 |
| Medicina preventiva | 30 | 4 |
| Medicina Crónica | 90 | 12 |
| Medicina general | 90 | 11 |
| Triaje | 230 | 32 |
| Laboratorio clínico | 100 | 14 |
| Imagenología | 100 | 14 |
| Total | 1440 | 198 |

Elaboración propia en base a la afluencia de pacientes que asisten

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumentos

El instrumento empleado para medir las dos variables fueron dos cuestionarios el primero para medir la calidad de atención se basó en el Modelo SERVQUAL el cual comprende las perspectivas y expectativas del usuario con relación al servicio brindado mediante el diseño de preguntas con respuestas de escala múltiple. (AITECO, 2021)

Dentro del cuestionario se plantearon 20 preguntas con una escala del uno al cuatro valorado de la siguiente forma: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Excelente. Y las preguntas fueron distribuidas conforme a las dimensiones de evaluación del Modelo SERVQUAL: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Fiabilidad. Los cuestionarios realizados a la población se encuentran en anexos.

Para la siguiente variable de satisfacción y medir la perspectiva del usuario en relación al trato y servicio brindado por parte del personal se planteó el mismo cuestionario, pero en base a tres dimensiones diferentes: Entorno, Técnica y Humano.

3.4.2. Validez y confiabilidad

Hurtado, menciona que, es la construcción del instrumento y la medición de la variable a través de un conjunto de ítems que sean necesarios para medir cada una de las áreas analizadas y evaluadas. (2000, pág. 433)

La validez: para la presente investigación se realizó el método por validez de contenido por criterio de jueces considerando 5 expertos y especialistas en el área de salud los cuales revisaron los ítems planteados y que fueron brindando sugerencias pero que en conclusión la mayoría de ítems cumplieron con la pertinencia, relevancia y claridad adecuados y que una vez corregidos los ítems el cuestionario es aplicable.

3.5. Procedimientos

Siguiendo protocolos de la institución de salud se procedió a petición de realizar el trabajo de investigación asignado por la Universidad César Vallejo y de esa forma recolectar información pertinente para llegar a la problemática que viene afectando

al usuario con respecto a la calidad de atención. Por consiguiente, se solicitó a la autoridad competente el permiso mediante un oficio para realizar los dos cuestionarios planteados a los usuarios del centro de salud.

Los usuarios seleccionados recibirán una explicación sobre la investigación y los cuestionarios a llenar, los mismos que tendrán una duración mínima de alrededor 15 minutos.

3.6. Métodos de Análisis de datos

Los datos serán recolectados conforme a la aplicación de los instrumentos planteados y para el análisis se utilizará herramientas informáticas que nos permita evaluar con exactitud los datos obtenidos de los instrumentos, estas herramientas serán Excel y SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Se buscará el respeto a la persona a través del principio de beneficencia ya que se quiere obtener el beneficio del usuario en cuanto al servicio obtenido, en cuanto al principio de no maleficencia se realizará la aplicación de los instrumentos sin ánimo de hacer daños al usuario y a su confidencialidad, en relación a la autonomía se respetará la opinión percibida por parte del usuario sin intervenir y alterar la respuesta del usuario y en base a la justicia se actuará con equidad para llevar a cabo una la recolección de datos pertinentes para una investigación razonable.

IV. RESULTADOS

En el presente trabajo se ha planteado como objetivo general evaluar la calidad de atención que ofrece el centro de salud a sus usuarios, utilizando herramientas que permitan medir la satisfacción percibida frente a los servicios ofrecidos y recibidos con la finalidad de encontrar la relación que existe entre la variable independiente: calidad de atención con sus dimensiones; elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y la variable dependiente: satisfacción con sus dimensiones; entorno, técnica, humana por motivos de que se nota bajos niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Los datos descriptivos para definir los resultados de correlación y demostrar los objetivos de dicho trabajo se aplicó dos cuestionarios en base al modelo SERVQUAL a la muestra que fue de 198 usuarios frente a los diferentes servicios que brinda el centro de salud, tomando en cuenta que el usuario sea mayor de edad y cuente con la disponibilidad para la aplicación de dichos instrumentos.

Tabla 2: Datos descriptivos de cada variable: independiente (calidad de atención), dependiente (satisfacción).

| | | Variable Independiente Calidad de atención | Variable Dependiente Satisfacción |
|---------------------|----------|---|--|
| N | Válido | 198 | 198 |
| | Perdidos | 0 | 0 |
| Media | | 47,55 | 45,30 |
| Mediana | | 47,50 | 45,00 |
| Moda | | 46 | 44 |
| Desviación estándar | | 5,935 ^a | 6,453 |
| Varianza | | 35,223 | 41,644 |
| Asimetría | | ,025 | -,003 |

| | | |
|-----------------------------|-------|------|
| Error estándar de asimetría | ,173 | ,173 |
| Curtosis | -,116 | ,203 |
| Error estándar de curtosis | ,344 | ,344 |
| Rango | 34 | 37 |
| Mínimo | 33 | 26 |
| Máximo | 67 | 63 |

Elaboración propia a partir de base de datos

Tabla 3: Datos sociodemográficos de la población encuestada.

| | Nº | % |
|-----------------------------|------------|--------------|
| Sexo | | |
| Femenino | 110 | 55.6 |
| Masculino | 88 | 44.4 |
| Total | 198 | 100.0 |
| Grupo de edad | | |
| 40 a 49 | 70 | 35.4 |
| 50 a 59 | 86 | 43.4 |
| 60 o más | 42 | 21.2 |
| Total | 198 | 100.0 |
| Nivel de Instrucción | | |
| Primaria | 40 | 20.2 |
| Secundaria | 90 | 45.5 |
| Superior | 68 | 34.3 |
| Total | 198 | 100.0 |
| Estado civil | | |
| Soltero | 26 | 13.1 |
| Casado | 133 | 67.2 |

| | | |
|--------------|------------|--------------|
| Viudo | 25 | 12.6 |
| Divorciado | 14 | 7.1 |
| Total | 198 | 100.0 |

Elaboración propia a partir de base de datos

La presente tabla muestra las características de la población encuestada, se puede percibir que la mayoría de la población es de género femenino, representando 110 personas con un 55.6%, el grupo de edad que más participó en la presente investigación fue de 50 a 59 años los cuales fueron 86 personas representando un 43.4%, se pudo percibir que la mayoría de la población presentó un nivel de instrucción secundaria los cuales fueron 90 personas representando un 45.5% y por último se pudo presenciar que el estado civil que más resaltó fue el casado con 133 personas representando un 67.2% de la población encuestada.

Variable independiente Calidad de atención

Tabla 4: Frecuencia de la dimensión 1 elementos tangibles de la variable independiente calidad de atención.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido Malo | 22 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Regular | 106 | 53,5 | 53,5 | 64,6 |
| Bueno | 59 | 29,8 | 29,8 | 94,4 |
| Excelente | 11 | 5,6 | 5,6 | 100,0 |
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 53.5% manifiesta que los elementos tangibles en relación a los equipos, instalaciones, actitud profesional, señalización, y condiciones ambientales el centro de salud es regular y un 29.8% piensa que es bueno.

Tabla 5: Frecuencia de la dimensión 2 capacidad de respuesta de la variable independiente calidad de atención.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Malo | 19 | 9,6 | 9,6 | 9,6 |
| Regular | 106 | 53,5 | 53,5 | 63,1 |
| Bueno | 62 | 31,3 | 31,3 | 94,4 |
| Excelente | 11 | 5,6 | 5,6 | 100,0 |
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 53.5% manifiesta que; en cuanto a la capacidad de respuesta con relación a la información, agilidad, tiempo y experiencia del usuario el centro de salud es regular y un 31.3% piensa que es bueno.

Tabla 6: Frecuencia de la dimensión 3 seguridad de la variable independiente calidad de atención.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Malo | 41 | 20,7 | 20,7 | 20,7 |
| Regular | 62 | 31,3 | 31,3 | 52,0 |
| Bueno | 66 | 33,3 | 33,3 | 85,4 |
| Excelente | 29 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 33.3% manifiesta que; en cuanto a la seguridad con relación a la confianza, comunicación, cordialidad el centro de salud es bueno y un 31.3% piensa que es regular.

Tabla 7: Frecuencia de la dimensión 4 empatía de la variable independiente calidad de atención.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Malo | 41 | 20,7 | 20,7 | 20,7 |
| Regular | 72 | 36,4 | 36,4 | 57,1 |
| Bueno | 59 | 29,8 | 29,8 | 86,9 |
| Excelente | 26 | 13,1 | 13,1 | 100,0 |
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 36.4% manifiesta que; en cuanto a la empatía con relación a la asistencia, protocolos y procesos el centro de salud es regular y un 29.8% piensa que es bueno.

Tabla 8: Frecuencia de la dimensión 5 fiabilidad de la variable independiente calidad de atención.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Malo | 44 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| Regular | 57 | 28,8 | 28,8 | 51,0 |
| Bueno | 68 | 34,3 | 34,3 | 85,4 |
| Excelente | 29 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 28.8% manifiesta que; en cuanto a la fiabilidad con relación a la ubicación, climatización, infraestructura, abastecimiento de insumos, instalaciones y comodidad el centro de salud es bueno y un 34.3% piensa que es bueno.

Variable dependiente satisfacción

Tabla 9: Frecuencia de la dimensión 1 entorno de la variable dependiente satisfacción.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo | 68 | 34,3 | 34,3 | 34,3 |
| | Regular | 52 | 26,3 | 26,3 | 60,6 |
| | Bueno | 45 | 22,7 | 22,7 | 83,3 |
| | Excelente | 33 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 34.3% manifiesta que; en cuanto al entorno con relación a la iluminación, comodidad, instrumentos, mobiliario en el centro de salud es malo y un 26.6% piensa que es regular.

Tabla 10: Frecuencia de la dimensión 2 técnica de la variable dependiente satisfacción.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo | 65 | 32,8 | 32,8 | 32,8 |
| | Regular | 49 | 24,7 | 24,7 | 57,6 |
| | Bueno | 52 | 26,3 | 26,3 | 83,8 |
| | Excelente | 32 | 16,2 | 16,2 | 100,0 |

| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 32.8% manifiesta que; en cuanto a la dimensión técnica con relación a la orientación, formación profesional, información, organización en el centro de salud es malo y un 26.3% piensa que es bueno.

Tabla 11: Frecuencia de la dimensión 3 humana de la variable dependiente satisfacción.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Malo | 49 | 24,7 | 24,7 | 24,7 |
| Regular | 71 | 35,9 | 35,9 | 60,6 |
| Bueno | 43 | 21,7 | 21,7 | 82,3 |
| Excelente | 35 | 17,7 | 17,7 | 100,0 |
| Total | 198 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia a partir de base de datos

De los 189 encuestados se pudo evidenciar que el 35.9% manifiesta que; en cuanto a la dimensión humana con relación a la empatía comunicación, comprensión en el centro de salud es regular y un 24.7% piensa que es malo.

Tabla 12: Análisis de correlación entre las variables dependiente e independiente.

| Variable Independiente | Variable Dependiente | Correlación de Pearson | Sig. (bilateral) | N |
|------------------------|----------------------|------------------------|------------------|-----|
| Calidad de atención | | 1 | -,028 | 198 |
| | Calidad de atención | -,028 | ,696 | 198 |

| | | | |
|----------------------|------------------------|-------|-----|
| Variable Dependiente | Correlación de Pearson | -,028 | 1 |
| Satisfacción | Sig. (bilateral) | ,696 | |
| | N | 198 | 198 |

Elaboración propia a partir de base de datos

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido entre las dos variables independiente y dependiente obtenido = $-,028$, lo que representó que no existió mucha asociación entre las dos variables demostrando así que los usuarios no se encuentran satisfechos con relación a los elementos intangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad del centro de salud.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos del instrumento aplicado para medir la calidad de atención que se le brinda al usuario externo se pudo evidenciar en relación a la dimensión de elementos tangibles que los usuarios la calificaron como regular en un 53.5% y como bueno en un 29.8%, demostrando de esta forma que el centro de salud no cuenta con el adecuado mobiliario y equipos biomédicos modernos, los materiales de información no son explícitos ni orientan de forma correcta al usuario y que las instalaciones no son de mucho agrado para la mayoría de la población encuestada.

En referencia las escalas con las cuales los usuarios calificaron los servicios se consideró:

Escala de calificación Malo

se interpreta como el nivel más bajo de calificación que el usuario puede otorgar a cada servicio que se presenta y por ende a cada ítem de la encuesta realizada, con lo cual se manifiesta que no existe nada de satisfacción por parte del usuario.

Escala de calificación Regular

Fue interpretado como un nivel de calificación al cual le falta algo a cada servicio y que el usuario en su mayoría no se encuentra satisfecho con muchos de los servicios.

Escala de calificación Bueno

Se consideró como una calificación media en la cual el usuario genera un poco de satisfacción ante lo que se le presenta y considera muchos de los servicios como eficientes.

Escala de calificación Excelente

Fue una calificación en la cual el usuario se encuentra en total satisfacción con los servicios y piensa que todo lo que rodea al centro de salud está en perfecto estado de acuerdo a su perspectiva.

En base a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios encuestados la calificaron en un 53.5% como regular y un 31.3% como buena, es así que gran parte de la población encuestada considera que no se les brinda una adecuada información del servicio que recibirán, que la atención no se brinda con la prontitud esperada y que las horas de atención no son adecuadas muchas de las veces.

La dimensión de seguridad se presentó en un 31.3% como regular y en un 33.3% como buena, lo que significa que la mayoría de la población encuestada considera que parte del personal genera confianza en su trato e integridad, que responden con capacidad de solucionar problemas o inquietudes y que brindan respeto al usuario al momento de prestar su servicio.

Los datos con relación a la dimensión de empatía se mostraron en un 36.4% como regular y un 29.8% como bueno, demostrando de esta forma que la mayoría de la población encuestada considera que no se le brinda una atención personalizada, que no se entienden de manera adecuada sus inquietudes y que los horarios no son organizados conforme a prioridades o necesidades del usuario.

Y por último en base a la dimensión de fiabilidad el usuario la calificó con un 28.8% como regular y con un 34.3% como bueno, es así que la perspectiva del usuario frente a dicha dimensión es que existe confidencialidad con relación a su diagnóstico o información personal, de que el personal muchas veces busca la forma de cumplir con los protocolos programados.

Todo esto en relación a la variable de calidad de atención tiene mucha similitud con el trabajo presentado por Guevara, con su tema “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018”, presenta que al examinar la magnitud de la calidad: recursos tangibles presenta igual una referencia regular con respecto al equipamiento y la infraestructura. (2018, pág. 69)

En cuanto a la capacidad de respuesta Guevara, contempla también una calificación regular ya que los usuarios manifestaron que las cuestiones, velocidad del trabajo para la atención instantánea, tiempo de espera no es la adecuada. (2018, pág. 70)

Guevara, menciona que se debería considerar para tener una mejor calidad de atención en el servicio debido a que la función de contestación influye de manera directa en la calidad del cliente debido a que se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema. (2018, pág. 71)

En cuanto al instrumento aplicado para medir la satisfacción que presenta el usuario frente a las dimensiones planteadas se evidenció que en relación a la dimensión de entorno se debe considerar que no se encuentran satisfechos ya que de la población encuestada se presentó con un 34.3% como malo y un 16.7% como excelente lo que es notorio y significa que el centro de salud no presenta una infraestructura adecuada, poca iluminación, salas de espera con mobiliario poco cómodo, un abastecimiento escaso de medicamento e insumos médicos, espacios poco adecuados para cada área de especialización y servicios sanitarios muy poco accesibles.

La dimensión técnica también demostró la falta de satisfacción del usuario ya que se presentó con un 32.8% como mala y con un 16.2% como excelente lo que demuestra la gran brecha de bienestar del usuario ante el servicio que brinda el personal de salud, los procedimientos que se realizan, no siempre se les brinda charlas educativas sobre prevención o enfermedades, largos tiempo de espera por los procesos poco eficientes y que no hay personal suficiente para suplir necesidades para las diferentes patologías del usuario.

Y la dimensión humana se presentó con un 35.9% como regular y con un 24.7% como mala, lo que refleja que no existe gran diferencia en que el usuario no se encuentre tan satisfecho con la empatía del personal, de que se entienda las necesidades del usuario y dar solución a las mismas y que no existe una amplia comunicación entre el personal de salud y el usuario.

En el estudio realizado por Sisalema, con el tema “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019”, contempla que los productos presentan que la mayor parte de los valorados perciben la calidad de atención en un grado regular (94.5%), se obtuvo como consecuencia que la calidad de estudio se encuentra en un grado regular. (2019, pág. 46)

Y por último Alcántara, menciona que estadísticamente significativa la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, esto desea mencionar que, a más grande sea calidad de atención, más grande va a ser la satisfacción del cliente externo y que los usuarios estarán satisfechos una vez que el profesional de salud y administrativo cumplan con su labor. (2020, pág. 35)

VI. CONCLUSIONES

A través de la prueba de Pearson se pudo determinar que no existe relación entre las dos variables de la investigación en cuanto a la variable independiente que es la calidad de atención y la variable dependiente que es la satisfacción obteniendo como resultado $r = -.028$, por lo tanto, los usuarios del centro de salud tienen una correlación baja o débil frente a la calidad de atención y la satisfacción.

La caracterización que se pudo notar del usuario que frecuenta el centro de salud se encuentra entre las edades de 50 a 59 años representando un 43.4%, el sexo que predomina es el género femenino con un 55.6%, en la mayoría su nivel de instrucción es el secundario con un porcentaje significativo de 45.5%, y su estado civil fue un porcentaje de 67.2% representando a la población de casados.

En relación a la variable independiente de calidad de atención la población presentó muchos aspectos como regulares es así que como elementos intangibles se obtuvo un porcentaje significativo de 53.5%, como capacidad de respuesta la población la calificó con un 53.5% como regular, la dimensión de seguridad se presentó con un 33.3% como bueno, en cuanto a la empatía se presentó con un 36.4% como regular y por último la fiabilidad fue calificada con un 28.8% como buena. Todo esto significa que gran parte de la población considera que las instalaciones, la actitud profesional, la comunicación, la agilidad, el tiempo de espera y los procesos en su gran mayoría son de carácter regular.

Con respecto a la variable dependiente de satisfacción se pudo evidenciar que el entorno obtuvo una calificación 34.3% como malo, la dimensión técnica obtuvo un porcentaje de 32.8% como malo y la dimensión humana representó un 35.9% como regular. Todo esto llegando a la conclusión de la baja satisfacción del usuario frente al mobiliario e instrumentos que son parte del centro de salud, así como la baja satisfacción con respecto a la organización del personal de salud y su orientación a solucionar problemas, y la baja comprensión que demuestran al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia a la calidad de atención, que el centro de salud considere implementar una mejora continua en los procesos de atención al usuario de forma que el área de Planificación cuente con un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción y de esta forma controlar el servicio que se brinda y por ende implementar procesos de mejora continua.

Para que la satisfacción del usuario sea un objetivo de relevancia se recomienda establecer un sistema más participativo entre el personal de salud y administrativo en conjunto con el usuario para que de esta forma se fortalezca la comunicación y sean escuchadas las dudas y aportes del usuario.

Efectuar más investigaciones que permitan reconocer los diferentes problemas que afectan la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, y por medio de programas y capacitaciones el personal de salud incorpore procesos y protocolos más seguros para el usuario.

Se recomienda al centro de salud establecer estrategias que permitan mejorar la infraestructura de forma que los espacios y estadía del usuario tenga un mejor enfoque frente a todo el servicio que perciben, con el principal objetivo que el personal también se sienta a gusto y su rendimiento y productividad

REFERENCIAS

- Becerril, V., Medina, G., & Aquino, R. (2011). Sistema de salud en Brasil. Salud Pública de México. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Victor-Becerril-Montekio/publication/51604994_The_health_system_of_Brazil/links/556c8d2008aefcb861d7e26d/The-health-system-of-Brazil.pdf
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista cubana de enfermería. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192016000300007
- Chicaiza, O., Bastidas, M., LLano, A., Moreno, P., & Hernández, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002018000100012&script=sci_arttext&tIng=en
- Empaire, G. (2010). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s1726-569x2010000200004&script=sci_arttext
- Ganga Contreras, F., Alarcón Enríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. Revista Chilena.
- Infante, A., De la Mata, I., & López Acuña, D. (2000). Reforma de los sistemas de salud en América Latina y el Caribe: situación y tendencias. Panamá Salud Pública, 8. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rpsp/2000.v8n1-2/93-98/>
- Mena, G., Barqut, G., & Cañizares, R. (2020). Análisis del sistema de salud de Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/ANLISISDELSISTEMADESALUDELECUADOR%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/ANLISISDELSISTEMADESALUDELECUADOR%20(1).pdf)

- Naranjo, J., Delgado , A., Rodriguez , R., & Sánchez , Y. (2014). Consideraciones sobre el Modelo de Atención Integral de Salud del Ecuador. *Revista Cubana de Medicina*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252014000300011&script=sci_arttext&tlng=en
- Pública, M. d. (2018). Calidad de los servicios, una prioridad del Ministerio de Salud. Quito. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/?s=Calidad+de+los+servicios%2C+una+prioridad+del+Ministerio+de+Salud>
- Ramirez, T. (1997). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Scielo*. Obtenido de *Revista Médica de Chile*. (2001). El concepto de calidad y su aplicación. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872001000700020&script=sci_arttext
- Ross, A. G., Zeballos, J. L., & Infante , A. (1994). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Scielo*. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rpsp/2000.v8n1-2/93-98/>
- Salud, O. M. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Estados Unidos. Obtenido de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
<https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/es/>
- Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. *Salud Uninorte*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81715089014.pdf>
- Zafra, J., Liz, V., & Nathaly , V. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Lima: Sociedad Científica San Fernando .
- Torres, M., & Vásquez, C. (02 de 05 de 2021). Modelos de Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. Obtenido de *Redalyc*: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

- AITECO. (02 de 05 de 2021). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Obtenido de Aiteco Consultores Aiteco Consultores: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>
- Ministerio de Economía y Finanzas . (21 de 05 de 2021). CLASIFICADOR ECONÓMICO DE GASTOS PARA EL AÑO FISCAL 2021. Obtenido de file:///C:/Users/hp/OneDrive/Documentos/com.moodle.moodlemobile/sites/c1e2498d6ab916bdbfca8dfb3f27ded9/filepool/Clasificador_Economico_Gastos_2021_MEF_65ee8171ff4b1bbe42f131ac905f9e27.pdf
- Ibarra Morales , L., & Espinoza Galindo , B. (15 de 06 de 2021). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación . Colombia: Pearson.
- Casares, L. (2020). Investigación Documental. Colombia: trillas.
- Cerda Gutierrez, H. (1993). Los elementos de la investigación. Quito: El Buho.
- Kotler, P. (1967). Dirección de Mercdotecnia (8va ed.). Ciudad de México : Pearson.
- Losada Otálora, M. (2007). Calidad del servicio de salud. Bogotá.
- Lucio , R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. Salud de México .
- Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: Interamericana.
- Tigani , D. (2006). Excelencia en servicio. Liderazgo 21.
- Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). Las variables de estudio. Alergia México, pág. 310.
- Weiss G. L. Patients satisfaction uth primary medical care. Evaluation of sociodemographic and predispositional factors. Medical Care. 1995 Abril 26: 383 - 92.
- Ramos, B. (2005). Calidad de la atención de salud. Error médico y seguridad del paciente. La Habana: Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.

- Heredia Álvaro, J. (2001). Sistema de Indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castellón de la Plana: Universitat Jaume.
- Imanaka Y., Araki S. Determinants of patients satisfaction and intention to continue services utilization: Analysis of a survey outpatients at general hospital. Nippon Koshu Eisei Zasshi 1993 agosto: 624-35.
- Hart J, Malinarsky Y y Djaidetti M. Survey of patient's satisfaction in a community hospital. Israel Journal Médical Sci. 1996 Julio, 551-4.
- Guevara Carranza, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Chiclayo: Universidad César Vallejo .

ANEXOS

Tabla 13: Matriz de Consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES | MARCO TEÓRICO | DIMENSIONES | MÉTODOS |
|---|--|--|---|--|---|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud, Ecuador 2021?</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud, Ecuador 2021</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Evaluar la calidad de atención que ofrece el centro de salud a sus usuarios, utilizando herramientas que permitan medir la satisfacción percibida frente a los servicios ofrecidos y recibidos.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer un marco teórico que sirva como guía para la realización del trabajo, mediante el uso y la investigación en libros, bibliografías, conceptos de autores y demás.</p> | <p>Variable 1: Calidad de servicio</p> | <p>Losada, define a la calidad de atención como la impresión del usuario sobre la atención que se le ofrece durante su tiempo de permanencia en la institución, tomando en cuenta a simple vista una visión general de la estructura operativa del lugar. (2007, pág. 242)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Fiabilidad | <p>Diseño</p> <p>Descriptivo</p> <p>Documental</p> <p>De Campo</p> <p>Población</p> <p>1440 usuarios</p> <p>Muestra</p> <p>198 usuarios</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionarios para medir la calidad de atención y la satisfacción en base al Modelo</p> |

Plantear un marco metodológico como guía de información para cada una de las problemáticas encontradas, en base a métodos, instrumentos y técnicas de investigación.

Evaluar los procesos y procedimientos que son parte del centro de salud y al mismo tiempo la calidad de atención al usuario lo cual permita dar solución a cada una de las problemáticas encontradas.

Variable 2:
Satisfacción

Kotler, define la satisfacción la perspectiva que tiene el usuario frente al rendimiento percibido del servicio. (1967, págs. 40-41)

- Entorno
- Técnica
- Humana

SERVQUAL el cual comprende las perspectivas y expectativas del usuario mediante el diseño de preguntas con respuestas de escala múltiple.

Tabla 14: Matriz de Operacionalización de las Variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|---|--|---|--|
| Variable 1: Calidad de servicio | Losada, define a la calidad de atención como la impresión del usuario sobre la atención que se le ofrece durante su tiempo de permanencia en la institución, tomando en cuenta a simple vista una visión general de la estructura operativa del lugar. (2007, pág. 242) | Sampieri, R. (2010), afirma a la definición operacional como, los procesos y las acciones necesarias para medir una variable e interpretar los datos recolectados. Se evaluará a través del Modelo Servqual aplicando ítems que hagan referencia a las dimensiones para evaluar la calidad de atención como: elementos intangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. | D1: Elementos tangibles Apariencia de los espacios físicos, equipamiento y material de apoyo. D2: Capacidad de respuesta La voluntad de brindar y prestar ayuda a los usuarios, proporcionando un servicio rápido. D3: Seguridad La responsabilidad del personal de brindar la confianza en su conocimiento y atención que se brinda al usuario. D4: Empatía | <ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo e instalaciones 2. Actitud profesional 3. Señalización y ubicación del material de apoyo 4. Condiciones ambientales y limpieza 5. Orientación e información 6. Disponibilidad de servicio y colaboración 7. Agilidad en la atención 8. Tiempo de espera 9. Experiencia del usuario en el trato recibido 10. Confianza de servicio recibido 11. Habilidad de comunicación del personal 12. Cordialidad y respeto al usuario 13. Asistencia y seguimiento personalizado | Ordinal, porque nos permitirá receptor un conjunto de respuestas en forma ordenada. Con números del 1 al 4 1: Malo 2: Regular 3: Bueno 4: Excelente |

Variable 2:
Satisfacción

Kotler, define la satisfacción la perspectiva que tiene el usuario frente al rendimiento percibido del servicio. (1967, págs. 40-41)

Se evaluará a través del Modelo Servqual aplicando ítems que hagan referencia a las dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario como: entorno, técnica y humana

El servicio y atención individualizado que se brinda al usuario.

D5: Fiabilidad

La realización del proceso con una habilidad que demuestre confianza y cuidado.

D6: Entorno

Permiten comprender la realidad, y los atributos que comprenden cada espacio.

D6: Técnica

Se engloba en la aplicación de los conocimientos para gestionar,

14. Prioridad de necesidades del usuario

15. Protocolos y procesos eficientes

16. Programación de tiempos

17. Compromiso profesional

18. Privacidad de usuario

19. Resolución de problemas

20. Recepción de las expectativas del usuario

1. Clasificación de desechos

2. Iluminación

3. Climatización y ambiente

4. Mobiliario

5. Acceso y ubicación

6. Infraestructura y espacios físicos

7. Abastecimiento de insumos

8. Instalaciones de primera necesidad

9. Comodidad

10. Instrumentos y equipos

11. Orientación recibida

12. Formación profesional

13. Información y educación

Ordinal, porque nos permitirá receptar un conjunto de respuestas en forma ordenada.

Con números del 1 al 4

1: Malo

2: Regular

3: Bueno

4: Excelente

aplicar procesos y tomar decisiones.

14. Personal en áreas específicas

15. Organización

16. Abastecimiento de personal

D7: Humana

La interacción de las personas y diversidad de percepciones recibidas.

17. Empatía

18. Relación y comunicación

19. Facilidad de comprensión

20. Privacidad de información

Elaboración propia

ANEXO 1

Cuestionario para medir la calidad de atención

Estimado usuario (a) el presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información en relación a su perspectiva sobre la atención y servicio recibido en el Centro de Salud, solicitándole de manera cordial su colaboración.

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y conforme a su percepción responda conforme a su necesidad mediante una escala del 1 al 4 siendo esto:

| Malo | Regular | Bueno | Excelente |
|------|---------|-------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Cuestionario para medir la Calidad de Atención

| Nº | ITEM | ESCALA DE VALORACIÓN | | | |
|-------------------------------|--|----------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Elementos Tangibles | | | | | |
| 1 | El centro de salud cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos | | | | |
| 2 | El personal de salud se presenta con apariencia profesional y demuestra conocimientos en el área | | | | |
| 3 | Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario | | | | |
| 4 | Las instalaciones dentro del centro de salud son agradables, limpias y cómodas para el usuario | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | |
| 5 | Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán | | | | |
| 6 | El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario | | | | |
| 7 | El personal brinda su servicio con prontitud | | | | |
| 8 | Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario | | | | |
| 9 | Al momento de ingresar al centro de salud recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal | | | | |
| Seguridad | | | | | |
| 10 | Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal | | | | |

- 11 El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario
- 12 Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario

Empatía

- 13 El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada
- 14 Se entienden las necesidades del usuario
- 15 El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario

Fiabilidad

- 16 El centro de salud se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario
- 17 Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario
- 18 Durante la atención recibida se brindó la suficiente confidencialidad
- 19 Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente
- 20 El centro de salud cuenta con un buzón de quejas y sugerencias

Elaboración propia

ANEXO 2

Cuestionario para medir la satisfacción

Estimado usuario (a) el presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información en relación a la satisfacción obtenida por parte de los servicios recibidos en el Centro de Salud, solicitándole de manera cordial su colaboración.

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y conforme a su percepción responda conforme a su necesidad mediante una escala del 1 al 4 siendo esto:

| Malo | Regular | Bueno | Excelente |
|------|---------|-------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Cuestionario para medir la Satisfacción

| Nº | ITEM | ESCALA DE VALORACIÓN | | | |
|----------------|---|----------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Entorno | | | | | |
| 1 | Existen una adecuada clasificación de desechos dentro del centro de salud | | | | |
| 2 | Existe una adecuada iluminación que permita distinguir con facilidad colores, objetos e información | | | | |
| 3 | Existe una adecuada climatización y ventilación dentro del centro de salud | | | | |
| 4 | La sala de espera cuenta con mobiliario en buen estado que permita la comodidad del usuario | | | | |
| 5 | El centro de salud es de fácil ubicación | | | | |
| 6 | Cuenta con infraestructura adecuada como parqueaderos, baños y cabinas de sanitización | | | | |
| 7 | La farmacia cuenta con los medicamentos e insumos médicos específicos para el tratamiento del usuario | | | | |
| 8 | Los servicios sanitarios cuentan con la señalización adecuada y limpieza | | | | |
| 9 | El centro de salud cuenta un espacio de reunión en caso de suscitarse alguna emergencia de desastre natural | | | | |
| 10 | Los consultorios cuentan con el suficiente espacio físico y equipos biomédicos para la atención del usuario | | | | |

Técnica

- 11 El personal de salud le brinda la información necesaria sobre la patología y tratamiento
- 12 Los procedimientos se realizan con pleno conocimiento por parte del equipo de salud
- 13 Recibe charlas educativas sobre prevención de enfermedades mientras espera su turno
- 14 La farmacia cuenta con personal capacitado para la dispensación de medicamentos
- 15 Al momento de llegar a su turno el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido
- 16 El centro de salud cuenta con personal suficiente para suplir todas las necesidades del usuario


Humano

- 17 El personal tiene la sensibilidad y empatía para atender las necesidades del usuario
- 18 Existe una buena relación y comunicación médico – paciente
- 19 El personal entiende y atiende cuidadosamente las necesidades presentadas por los usuarios internos y externos
- 20 Se respeta la privacidad de datos e información del usuario

Elaboración propia

ANEXO 3

Validez cuestionarios que miden la calidad de atención



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO


| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cuenta con equipos modernos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El personal de salud se presenta con apariencia profesional | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las instalaciones dentro del centro de salud son agradables, limpias y cómodas para el usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El personal brinda su servicio con prontitud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Al momento de ingresar al centro de salud recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION: EMPATIA | | | | | | | | |
| 13 | El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Se entienden las necesidades del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 16 | El centro de salud se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Durante la atención recibida se brindó la suficiente privacidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con algún procedimiento o mecanismo para atenderlo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: UVIDIA ESPEDA GALO MARCELO DNI: 0603002627


Especialidad del validador: MEDICO FARMACIA



SALVATORE
CENTRO DE ESPECIALIDADES
♀ VELOZ Y BRASIL
☎ 0996115551

DR. GALO UVIDIA C.
MEDICO ESPECIALISTA MFC
C.I. 0603002627

D.F. de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cuenta con equipos modernos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | <i>Procedimiento a los usuarios</i> |
| 2 | El personal de salud se presenta con apariencia profesional | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las instalaciones dentro del centro de salud son agradables, limpias y cómodas para el usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El personal brinda su servicio con prontitud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Al momento de ingresar al centro de salud recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 13 | El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Se entienden las necesidades del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 16 | El centro de salud se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Durante la atención recibida se brindó la suficiente privacidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con algún procedimiento o mecanismo para atenderlo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: CIFUENTES VIDAL JOSSELINE DNI: 0604294660

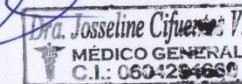
Especialidad del validador: Médico General

09 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|--|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cuenta con equipos modernos | / | | / | | / | | Equipo médico Almuerzo a los usuarios |
| 2 | El personal de salud se presenta con apariencia profesional | / | | / | | / | | |
| 3 | Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario | / | | / | | / | | |
| 4 | Las instalaciones dentro del centro de salud son agradables, limpias y cómodas para el usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán | / | | / | | / | | |
| 6 | El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario | / | | / | | / | | |
| 7 | El personal brinda su servicio con prontitud | / | | / | | / | | |
| 8 | Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario | / | | / | | / | | |
| 9 | Al momento de ingresar al centro de salud recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal | / | | / | | / | | |
| 11 | El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario | / | | / | | / | | |
| 12 | Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 13 | El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada | / | | / | | / | | |
| 14 | Se entienden las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 15 | El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 16 | El centro de salud se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario | / | | / | | / | | |
| 17 | Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Durante la atención recibida se brindó la suficiente privacidad | / | | / | | / | | |
| 19 | Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente | / | | / | | / | | |
| 20 | Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con algún procedimiento o mecanismo para atenderlo | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existen observaciones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: R.F. María José Manzano DNI: 060422966

Especialidad del validador: Biología Farmacéutica

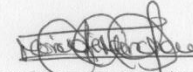
08 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cuenta con equipos modernos | / | | / | | | | mobiliario y equipo biométrico demuestra como ambientes en el Area |
| 2 | El personal de salud se presenta con apariencia profesional | / | | / | | | | |
| 3 | Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario | / | | / | | / | | |
| 4 | Las instalaciones dentro del centro de salud son agradables, limpias y cómodas para el usuario | / | | / | | / | | son adecuadas |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán | / | | / | | / | | |
| 6 | El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario | / | | / | | / | | |
| 7 | El personal brinda su servicio con prontitud | / | | / | | / | | |
| 8 | Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario | / | | / | | / | | |
| 9 | Al momento de ingresar al centro de salud recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal | / | | / | | / | | |
| 11 | El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario | / | | / | | / | | |
| 12 | Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 13 | El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada | / | | / | | / | | |
| 14 | Se entienden las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 15 | El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 16 | El centro de salud se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario | / | | / | | / | | |
| 17 | Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Durante la atención recibida se brindó la suficiente privacidad | / | | / | | / | | confidencialidad principios |
| 19 | Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente | / | | / | | / | | |
| 20 | Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con algún procedimiento o mecanismo para atenderlo | / | | / | | / | | El centro de salud cuenta con un buzón de quejas |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Amparo Nieto DNI: 1716296163

Especialidad del validador: Química Farmacéutica

...07... de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|----------------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | El centro de salud cuenta con equipos modernos | / | | / | | / | | Equipos bioquímicos. |
| 2 | El personal de salud se presenta con apariencia profesional | / | | / | | / | | |
| 3 | Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario | / | | / | | / | | |
| 4 | Las instalaciones dentro del centro de salud son agradables, limpias y cómodas para el usuario | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán | / | | / | | / | | |
| 6 | El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario | / | | / | | / | | |
| 7 | El personal brinda su servicio con prontitud | / | | / | | / | | |
| 8 | Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario | / | | / | | / | | |
| 9 | Al momento de ingresar al centro de salud recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN: SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal | / | | / | | / | | |
| 11 | El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario | / | | / | | / | | |
| 12 | Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN: EMPATÍA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada | / | | / | | / | | |
| 14 | Se entienden las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 15 | El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN: FIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | El centro de salud se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario | / | | / | | / | | |
| 17 | Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Durante la atención recibida se brindó la suficiente privacidad | / | | / | | / | | |
| 19 | Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente | / | | / | | / | | |
| 20 | Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con algún procedimiento o mecanismo para atenderlo | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

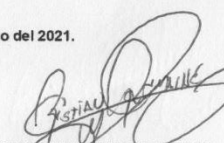
Apellidos y nombres del Juez validador. Dr./ Mg.: Dr. Cristian Romoche DNI: 060410211-1

Especialidad del validador: Bioquímico Farmacéutico

09 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 4

Validez cuestionarios que miden la satisfacción



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ENTORNO | | | | | | | | |
| 1 | Existen una adecuada clasificación de desechos dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 2 | Existe una adecuada iluminación que permita distinguir con facilidad colores, objetos e información | / | | / | | / | | |
| 3 | Existe una adecuada climatización y ventilación dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 4 | La sala de espera cuenta con la mobiliaria en buen estado que permita la comodidad del usuario | / | | / | | / | | |
| 5 | El centro de salud es de fácil ubicación | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuenta con infraestructura adecuada como parqueaderos, baños y cabinas de sanitización | / | | / | | / | | |
| 7 | La farmacia cuenta con los medicamentos e insumos médicos específicos para el tratamiento del usuario | / | | / | | / | | |
| 8 | Los servicios sanitarios cuentan con la señalización adecuada y limpieza | / | | / | | / | | |
| 9 | El centro de salud cuenta un espacio de reunión en caso de suscitarse alguna emergencia de desastre natural | / | | / | | / | | |
| 10 | Los consultorios cuentan con el suficiente espacio físico e instrumentos sofisticados para la atención del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: TÉCNICA | | | | | | | | |
| 11 | El personal de salud le brinda la información necesaria sobre la patología ⁴ y tratamiento | / | | / | | / | | |
| 12 | Los procedimientos se realizan con pleno conocimiento por parte del personal médico | / | | / | | / | | |
| 13 | Recibe charlas educativas sobre prevención de enfermedades mientras espera su turno | / | | / | | / | | |
| 14 | La farmacia cuenta con personal capacitado para la distribución de medicamentos | / | | / | | / | | |
| 15 | Al momento de llegar a su turno el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido | / | | / | | / | | |
| 16 | El centro de salud cuenta con personal suficiente para suplir todas las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: HUMANA | | | | | | | | |
| 17 | El personal tiene la sensibilidad y empatía para atender las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Existe una buena relación y comunicación médico – paciente | / | | / | | / | | |
| 19 | El personal entiende y atiende cuidadosamente las necesidades presentadas por el paciente y familiares | / | | / | | / | | |
| 20 | Se respeta la privacidad de datos e información del usuario | / | | / | | / | | |


Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existen observaciones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr./Mg: Maria José Moreno DNI: 6604242966

Especialidad del validador: Química Farmacéutica

... de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|--------------------------------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ENTORNO | | | | | | | | |
| 1 | Existen una adecuada clasificación de desechos dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 2 | Existe una adecuada iluminación que permita distinguir con facilidad colores, objetos e información | / | | / | | / | | |
| 3 | Existe una adecuada climatización y ventilación dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 4 | La sala de espera cuenta con la mobiliaria en buen estado que permita la comodidad del usuario | / | | / | | / | | mobiliario |
| 5 | El centro de salud es de fácil ubicación | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuenta con infraestructura adecuada como parqueaderos, baños y cabinas de sanitización | / | | / | | / | | |
| 7 | La farmacia cuenta con los medicamentos e insumos médicos específicos para el tratamiento del usuario | / | | / | | / | | |
| 8 | Los servicios sanitarios cuentan con la señalización adecuada y limpieza | / | | / | | / | | |
| 9 | El centro de salud cuenta un espacio de reunión en caso de suscitarse alguna emergencia de desastre natural | / | | / | | / | | |
| 10 | Los consultorios cuentan con el suficiente espacio físico e instrumentos sofisticados para la atención del usuario | / | | / | | / | | equipos biomédicos |
| DIMENSIÓN: TÉCNICA | | | | | | | | |
| 11 | El personal de salud le brinda la información necesaria sobre la patología y tratamiento | / | | / | | / | | |
| 12 | Los procedimientos se realizan con pleno conocimiento por parte del personal médico | / | | / | | / | | equipo sanitario |
| 13 | Recibe charlas educativas sobre prevención de enfermedades mientras espera su turno | / | | / | | / | | dispensación de medicamentos |
| 14 | La farmacia cuenta con personal capacitado para la distribución de medicamentos | / | | / | | / | | |
| 15 | Al momento de llegar a su turno el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido | / | | / | | / | | |
| 16 | El centro de salud cuenta con personal suficiente para suplir todas las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: HUMANA | | | | | | | | |
| 17 | El personal tiene la sensibilidad y empatía para atender las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Existe una buena relación y comunicación médico - paciente | / | | / | | / | | |
| 19 | El personal entiende y atiende cuidadosamente las necesidades presentadas por el paciente y familiares | / | | / | | / | | por los usuarios Paternos y externos |
| 20 | Se respeta la privacidad de datos e información del usuario | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

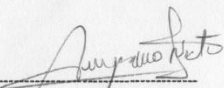
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. en Biología y Farmacia Amparito DNI: 1716296163

Especialidad del validador: Biología Farmacéutica

07 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ENTORNO | | | | | | | | |
| 1 | Existen una adecuada clasificación de desechos dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 2 | Existe una adecuada iluminación que permita distinguir con facilidad colores, objetos e información | / | | / | | / | | |
| 3 | Existe una adecuada climatización y ventilación dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 4 | La sala de espera cuenta con la inmobiliaria en buen estado que permita la comodidad del usuario | / | | / | | / | | |
| 5 | El centro de salud es de fácil ubicación | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuenta con infraestructura adecuada como parqueaderos, baños y cabinas de sanitización | / | | / | | / | | |
| 7 | La farmacia cuenta con los medicamentos e insumos médicos específicos para el tratamiento del usuario | / | | / | | / | | |
| 8 | Los servicios sanitarios cuentan con la señalización adecuada y limpieza | / | | / | | / | | |
| 9 | El centro de salud cuenta un espacio de reunión en caso de suscitarse alguna emergencia de desastre natural | / | | / | | / | | |
| 10 | Los consultorios cuentan con el suficiente espacio físico e instrumentos sofisticados para la atención del usuario | / | | / | | / | / | Equipos bioquímicos |
| DIMENSIÓN: TÉCNICA | | | | | | | | |
| 11 | El personal de salud le brinda la información necesaria sobre la patología y tratamiento | / | | / | | / | | |
| 12 | Los procedimientos se realizan con pleno conocimiento por parte del personal médico | / | | / | | / | | |
| 13 | Recibe charlas educativas sobre prevención de enfermedades mientras espera su turno | / | | / | | / | | |
| 14 | La farmacia cuenta con personal capacitado para la distribución de medicamentos | / | | / | | / | | |
| 15 | Al momento de llegar a su turno el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido | / | | / | | / | | |
| 16 | El centro de salud cuenta con personal suficiente para suplir todas las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: HUMANA | | | | | | | | |
| 17 | El personal tiene la sensibilidad y empatía para atender las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Existe una buena relación y comunicación médico – paciente | / | | / | | / | | |
| 19 | El personal entiende y atiende cuidadosamente las necesidades presentadas por el paciente y familiares | / | | / | | / | | |
| 20 | Se respeta la privacidad de datos e información del usuario | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: BGF. Cristian Remache DNI: 060410211-1

Especialidad del validador: Bioquímica Farmacéutica

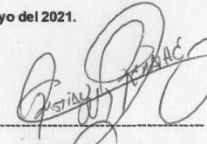
09 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ENTORNO | | | | | | | | |
| 1 | Existen una adecuada clasificación de desechos dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 2 | Existe una adecuada iluminación que permita distinguir con facilidad colores, objetos e información | / | | / | | / | | |
| 3 | Existe una adecuada climatización y ventilación dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 4 | La sala de espera cuenta con la inmobiliaria en buen estado que permita la comodidad del usuario | / | | / | | / | | |
| 5 | El centro de salud es de fácil ubicación | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuenta con infraestructura adecuada como parqueaderos, baños y cabinas de sanitización | / | | / | | / | | |
| 7 | La farmacia cuenta con los medicamentos e insumos médicos específicos para el tratamiento del usuario | / | | / | | / | | |
| 8 | Los servicios sanitarios cuentan con la señalización adecuada y limpieza | / | | / | | / | | |
| 9 | El centro de salud cuenta un espacio de reunión en caso de suscitarse alguna emergencia de desastre natural | / | | / | | / | | |
| 10 | Los consultorios cuentan con el suficiente espacio físico e instrumentos sofisticados para la atención del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: TÉCNICA | | | | | | | | |
| 11 | El personal de salud le brinda la información necesaria sobre la patología y tratamiento | / | | / | | / | | |
| 12 | Los procedimientos se realizan con pleno conocimiento por parte del personal médico | / | | / | | / | | |
| 13 | Recibe charlas educativas sobre prevención de enfermedades mientras espera su turno | / | | / | | / | | |
| 14 | La farmacia cuenta con personal capacitado para la distribución de medicamentos | / | | / | | / | | |
| 15 | Al momento de llegar a su turno el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido | / | | / | | / | | |
| 16 | El centro de salud cuenta con personal suficiente para suplir todas las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: HUMANA | | | | | | | | |
| 17 | El personal tiene la sensibilidad y empatía para atender las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Existe una buena relación y comunicación médico – paciente | / | | / | | / | | |
| 19 | El personal entiende y atiende cuidadosamente las necesidades presentadas por el paciente y familiares | / | | / | | / | | |
| 20 | Se respeta la privacidad de datos e información del usuario | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr./Mg: CIFUENTES VILCA JOSSELYN DNI: 0604294660

Especialidad del validador: Medico General

08 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------------------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ENTORNO | | | | | | | | |
| 1 | Existen una adecuada clasificación de desechos dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 2 | Existe una adecuada iluminación que permita distinguir con facilidad colores, objetos e información | / | | / | | / | | |
| 3 | Existe una adecuada climatización y ventilación dentro del centro de salud | / | | / | | / | | |
| 4 | La sala de espera cuenta con la mobiliaria en buen estado que permita la comodidad del usuario | / | | / | | / | | |
| 5 | El centro de salud es de fácil ubicación | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuenta con infraestructura adecuada como parqueaderos, baños y cabinas de sanitización | / | | / | | / | | |
| 7 | La farmacia cuenta con los medicamentos e insumos médicos específicos para el tratamiento del usuario | / | | / | | / | | |
| 8 | Los servicios sanitarios cuentan con la señalización adecuada y limpieza | / | | / | | / | | |
| 9 | El centro de salud cuenta un espacio de reunión en caso de suscitarse alguna emergencia de desastre natural | / | | / | | / | | |
| 10 | Los consultorios cuentan con el suficiente espacio físico e instrumentos sofisticados para la atención del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: TÉCNICA | | | | | | | | |
| 11 | El personal de salud le brinda la información necesaria sobre la patología y tratamiento | / | | / | | / | | |
| 12 | Los procedimientos se realizan con pleno conocimiento por parte del personal médico | / | | / | | / | | |
| 13 | Recibe charlas educativas sobre prevención de enfermedades mientras espera su turno | / | | / | | / | | |
| 14 | La farmacia cuenta con personal capacitado para la distribución de medicamentos | / | | / | | / | | |
| 15 | Al momento de llegar a su turno el tiempo de espera es el adecuado para ser atendido | / | | / | | / | | |
| 16 | El centro de salud cuenta con personal suficiente para suplir todas las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN: HUMANA | | | | | | | | |
| 17 | El personal tiene la sensibilidad y empatía para atender las necesidades del usuario | / | | / | | / | | |
| 18 | Existe una buena relación y comunicación médico - paciente | / | | / | | / | | |
| 19 | El personal entiende y atiende cuidadosamente las necesidades presentadas por el paciente y familiares | / | | / | | / | | U servicio interno y externo |
| 20 | Se respeta la privacidad de datos e información del usuario | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: UVIDIA CEPEDA GONZALEZ DNI: 0603002627

Especialidad del validador: Medicina Familiar

07 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
Firma del Experto Informante.


SALVATORE
CENTRO DE ESPECIALIDADES
9 VELOZ Y BRASIL
☐ 0996115551

DR. GALO UVIDIA C.
MEDICO ESPECIALISTA MFC
C.I. 0603002627

ANEXO 4

Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sra. Doctora
Eliana Paredes
Directora Medica
De mis consideraciones.

El motivo del presente es solicitarle de la manera más comedida se digne en darme la autorización para poder aplicar un cuestionario y medir la CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD-ECUADOR 2021, la misma que será desarrollada en esta unidad de salud, posterior a su visto bueno; este estudio servirá para evaluar la calidad del dispensario, así como para poder defender mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo Lima- Perú, y poder obtener mi nota de fin de grado.

Atentamente



Buste Fernández Ángel Edilberto

Licenciado En Enfermería



Eliana Paredes
MEDICO GENERAL
LIBRO 1 FOLIO 29 N° 66

ANEXO 5

Evidencia de aplicación de cuestionarios.

| # | NOMBRES | CEDULA | FIRMA |
|-----|---------------------------|------------|---------|
| 1. | Abril Martha Laura | 1702574722 | [Firma] |
| 2. | Acosta Vergara Maria | 1700181348 | [Firma] |
| 3. | Caluacho Fuxiles Rosa | 1702616507 | [Firma] |
| 4. | Espin Rivadeneyra Eduardo | 1701114587 | [Firma] |
| 5. | Cruz Veintimilla Lorenzo | 500569132 | [Firma] |
| 6. | Granda Davila Luis | 1100664489 | [Firma] |
| 7. | Iza Cesar Augusto | 1702914993 | [Firma] |
| 8. | Herrera Olga Alicia | 1701260711 | [Firma] |
| 9. | Moreno Gonzalo Ramiro | 1703094621 | [Firma] |
| 10. | Rivera Estrada Carlos | 903359453 | [Firma] |
| 11. | Pala Marchado Jaime | 400350955 | [Firma] |
| 12. | Sanchez Augusto | 1702548916 | [Firma] |
| 13. | Guerra Estrella Marina | 1702480292 | [Firma] |
| 14. | Erazo Vinuesa Luis | 1703145274 | [Firma] |
| 15. | Chimba Simba Jose | 1702910728 | [Firma] |
| 16. | Brito Ulloa Maria | 1103138600 | [Firma] |
| 17. | Avila Guzman Maria | 1000684215 | [Firma] |
| 18. | Diaz Maldonado Carmelina | 1702844042 | [Firma] |
| 19. | Criollo Rico Segundo | 1703014207 | [Firma] |
| 20. | Correa Wanca Elsa | 1100832417 | [Firma] |
| 21. | Cadena Marco Vinicio | 1700010992 | [Firma] |
| 22. | Boja Rivira Aurora | 1701386649 | [Firma] |
| 23. | Beltan Torres Segundo | 600393417 | [Firma] |
| 24. | Avila Pinada Luis | 1700561739 | [Firma] |
| 25. | Amos Rosales Lidia | 1702639996 | [Firma] |
| 26. | Arias Noriega Graciela | 1702928787 | [Firma] |
| 27. | Castillo Ruiz Rosario | 1702467851 | [Firma] |
| 28. | Campo Andrade Manuel | 1702743491 | [Firma] |
| 29. | Calle Calle Blanca | 300334075 | [Firma] |
| 30. | Dexe Polacios Marcia | 1700953753 | [Firma] |
| 31. | Jarin Nieto Jaime | 1800551374 | [Firma] |
| 32. | Iza Iza Clementina | 1703143477 | [Firma] |
| 33. | Gonzales Reyes Alejandro | 600051544 | [Firma] |
| 34. | Guaman Maria | 1702908623 | [Firma] |
| 35. | Estrella Mora Victor | 1703334837 | [Firma] |
| 36. | Meza Rosan Eduardo | 1701151985 | [Firma] |
| 37. | Jacome Hilda Marina | 500771571 | [Firma] |
| 38. | Herrera Lopez Maria | 1702931732 | [Firma] |
| 39. | Herrera Cruz Mercedes | 903778165 | [Firma] |
| 40. | Guayasamin Jose | 1702843093 | [Firma] |
| 41. | Idrovo Garcia Franco | 200354363 | [Firma] |
| 42. | Guerrero Cantano Maria | 1703605947 | [Firma] |
| 43. | Granizo Doris Luz | 600734065 | [Firma] |
| 44. | Freire Moreno Gonzalo | 1702986561 | [Firma] |
| 45. | Fernandez Jose | 1703260800 | [Firma] |

| | | | |
|-----|---------------------------|------------|-------------------|
| 46. | Zapata Salguero Lino | 500380225 | Manuel David |
| 47. | Zuiga Bonilla Manuel | 1701245381 | Manuel David |
| 48. | Torres Brito Jorge | 1703061927 | Jorge Brito |
| 49. | Quirago Ramos Gladys | 1703098887 | Gladys Ramos |
| 50. | Parra Garcia Olga | 1700670159 | Olga Parra |
| 51. | Salazar Caba Yolanda | 1705894366 | Yolanda Salazar |
| 52. | Zorra Margarito | 1702658871 | Margarito Zorra |
| 53. | Vivanco Laura | 1704176724 | Laura Vivanco |
| 54. | Tola Valenica Luisa | 101042844 | Luisa Tola |
| 55. | Vargas Hidalgo Maria | 1700224411 | Maria Vargas |
| 56. | Yanez Manya Maria | 1702475151 | Maria Yanez |
| 57. | Zapata Boyas Victor | 200281772 | Victor Zapata |
| 58. | Vinueza Ollague Cesar | 1702917038 | Cesar Vinueza |
| 59. | Tipan Soria Maria | 1703024701 | Maria Tipan |
| 60. | Pineda Luis | 1703220051 | Luis Pineda |
| 61. | Mantillo Martha | 1702538123 | Martha Mantillo |
| 62. | Nuez Holquer | 1706195409 | Holquer Nuez |
| 63. | Lopez Lopez Rosa | 1800872085 | Rosa Lopez |
| 64. | Jacome Barros Manuel | 1701267435 | Manuel Jacome |
| 65. | Adrian Valles Ricardo | 1702360239 | Ricardo Adrian |
| 66. | Escobar Pineda Fausto | 1000214831 | Fausto Escobar |
| 67. | Duque Palacios Marcia | 1700953753 | Marcia Duque |
| 68. | Esmeraldas Titua Luz | 1702497882 | Luz Esmeraldas |
| 69. | Giron Concha Segundo | 600706907 | Segundo Giron |
| 70. | Gir Colimba Bertha | 400329587 | Bertha Gir |
| 71. | Jaramillo Moncayo Gustavo | 600759047 | Gustavo Jaramillo |
| 72. | Hurlado Flores Hugo | 1702928969 | Hugo Hurlado |
| 73. | Lasso Rivera Digna | 1709713505 | Digna Lasso |
| 74. | Oa Pachacama Maria | 1703501872 | Maria Oa |
| 75. | Navarrete Tupiza Jose | 1703368231 | Jose Navarrete |
| 76. | Lucas Lucas Manuel | 1300864475 | Manuel Lucas |
| 77. | Gurlotua Chanatasig Celia | 1702689603 | Celia Gurlotua |
| 78. | Zambiano Lori Ines | 1301211627 | Ines Zambiano |
| 79. | Zavala Norwira Gladys | 1302068257 | Gladys Zavala |
| 80. | Ulloa Villavieja Jose | 1701381012 | Jose Ulloa |
| 81. | Santacruz Vinueza Ruben | 040346680 | Ruben Santacruz |
| 82. | Acosta Catota Aida | 1703333342 | Aida Acosta |
| 83. | Almache Ordoez Lenin | 1703093417 | Lenin Almache |
| 84. | Alarcon Yanez Mariana | 1703463990 | Mariana Alarcon |
| 85. | Fustillos Camelo Jose | 050386503 | Jose Fustillos |
| 86. | Delgado Lucas Icario | 1300808035 | Icario Delgado |
| 87. | Matta Benavides Marco | 040466082 | Marco Matta |
| 88. | Maya Veloz Flor | 1000477107 | Flor Maya |
| 89. | Mosquera Garzon Rosa | 1700002551 | Rosa Mosquera |
| 90. | Ortiz Cargua Teresa | 1703312825 | Teresa Ortiz |
| 91. | Neira Bigiles Angel | 1702893932 | Angel Neira |

| | | | |
|------|----------------------------|-------------|----------------------|
| 92. | Navarajo Yanez Ernes | 1702713296 | Ernes |
| 93. | Muoz da Elena | 1702795053 | Elena |
| 94. | Muoz Holger Medardo | 1706195409 | Holger |
| 95. | Mena Torres Marcia | 1703127363 | Marcia |
| 96. | Leon Jara Teresa | 030633219 | Teresa |
| 97. | Lopez Noboa Ricardo | 1700201658 | Ricardo |
| 98. | Paz Flores Balbina | 1700437849 | Balbina |
| 99. | Ortiz Quia Maria | 1702485879 | Maria |
| 100. | Ortega Ortega Esperanza | 040376422 | Esperanza |
| 101. | Albija Bedoya Lisea | 1702944594 | Lisea |
| 102. | Aguirre Montenegro Anabela | 1702849744 | Anabela |
| 103. | Cabezas Mendez Vilma | 060802060 | Vilma |
| 104. | Briceo Martinez Susana | 1702866771 | Susana |
| 105. | Borja Rivera Aurora | 170386649 | Aurora |
| 106. | Factos Santander Rosa | 1702915149 | Rosa |
| 107. | Estrella Aldaz Delia | 1600069718 | Delia |
| 108. | Espinaza Zeas Roger | 060727523 | Roger |
| 109. | Ger Colimba Bertha | 040329587 | Bertha |
| 110. | Freire Moreno Gonzalo | 1702986561 | Gonzalo |
| 111. | Illanes Martha Isabel | 1700400771 | Martha |
| 112. | Guilierrez Puente Juana | 1702921758 | Juana |
| 113. | Lema Cadena Olga | 1702752211 | Olga |
| 114. | Joya Chugchilan Maria | 1702745900 | Maria |
| 115. | Morales Baraja Hilda | 1702790948 | Hilda |
| 116. | Molina Castro Olga | 1701401356 | Olga |
| 117. | Perez Parra Blanca | 101358836 | Blanca |
| 118. | Pozo Miguel Angel | 040347209 | Miguel |
| 119. | Quiroz Quiro Maria | 01100411782 | Maria |
| 120. | Picerno Torres Rosita | 1702874486 | Rosita |
| 121. | Tasipanta Pincho Maria | 1703268357 | Maria |
| 122. | Valverde Lago Carlos | 0600909881 | Carlos |
| 123. | Luna Magro Juana | 1100571296 | Juana |
| 124. | Madroero Alderete Rosalba | 1714694021 | Rosalba |
| 125. | Nicolalde Mariana | 1703160885 | Mariana |
| 126. | Muoz Guevara Zoraida | 1707494801 | Zoraida |
| 127. | Motahe Calozuma America | 0700610306 | America |
| 128. | Moran Suarez Mirian | 1703066157 | Mirian |
| 129. | Morales Gordillo Alida | 1702251131 | Alida |
| 130. | Morillo Villenas Carlos | 1702873827 | Carlos |
| 131. | Riera Cortez Manuel | 170244731 | Manuel |
| 132. | Suarez Garcia Sergio | 0903233542 | Sergio |
| 133. | Toro Vega Risa | 1702699750 | Risa |
| 134. | Zaldumbide Martinez Maria | 1702482363 | Maria |
| 135. | Zarria Margarita | 1702658871 | Margarita |
| 136. | Villota Lopez Jose | 0400321618 | Jose |
| 137. | Torres Zapata Nelly | 1702285741 | Nelly |

| | | | |
|------|-----------------------------|------------|-------------|
| 138. | Aliaga Santini Luis | 1709467037 | [Signature] |
| 139. | Arciniega Artieda Luis | 1703098595 | [Signature] |
| 140. | Chiriboga Soria Dolores | 1713577870 | [Signature] |
| 141. | Chimbo Jimba Jose | 1702910728 | [Signature] |
| 142. | Gonzales Maravecho Ana | 0300314515 | [Signature] |
| 143. | Lopez Rodriguez Angel | 0600775530 | [Signature] |
| 144. | Jacome Manfilla Hector | 1701610345 | [Signature] |
| 145. | Arellano Velasco Maria | 0600043178 | [Signature] |
| 146. | Estevez Silva Cecilia | 1702743434 | [Signature] |
| 147. | Escobar Salinas Rosa | 1700049151 | [Signature] |
| 148. | Leime Jimboa Jorge | 1703139608 | [Signature] |
| 149. | Lumiquinga Herrera Luis | 1701070886 | [Signature] |
| 150. | Pallo Rosendo | 1703102085 | [Signature] |
| 151. | Olmedo Silva Jesus | 093564581 | [Signature] |
| 152. | Ocejas Cruz Maria | 1701241687 | [Signature] |
| 153. | Quevedo Zambrano Ramona | 1303913824 | [Signature] |
| 154. | Quinga Simailin Maria | 1703015063 | [Signature] |
| 155. | Torres Agua Rosa | 1703185221 | [Signature] |
| 156. | Taris Uchibanda Maria | 0200389047 | [Signature] |
| 157. | Yasolga Escanta Maria | 1000715175 | [Signature] |
| 158. | Zarria Margarita | 1702658871 | [Signature] |
| 159. | Villasis Aguilar Enit | 1000579969 | [Signature] |
| 160. | Velasco Teaza Mariya | 1702997394 | [Signature] |
| 161. | Alvarez Tigre Amparito | 1703109861 | [Signature] |
| 162. | Cala Horriando Ruiz Jose | 1702706993 | [Signature] |
| 163. | Campa Gomez Gustavo | 1703075406 | [Signature] |
| 164. | Gonzaga Manuel | 1709649490 | [Signature] |
| 165. | Gomez Matilde Emperatriz | 1000788735 | [Signature] |
| 166. | Maldonado del Hierro Miguel | 1702749295 | [Signature] |
| 167. | Machuca Mocha Tarquinio | 0701134090 | [Signature] |
| 168. | Pazmio Aguilar Luis | 1700059353 | [Signature] |
| 169. | Rivera Cordero Francisco | 0901761668 | [Signature] |
| 170. | Rosas Rosas Dolores | 0500570478 | [Signature] |
| 171. | Unda Carrera Fani | 0200362200 | [Signature] |
| 172. | Vallejo Vallejo Jose | 0801828294 | [Signature] |
| 173. | Velasco Teaza Mariya | 1702997394 | [Signature] |
| 174. | Viterros Vinuesa Blanca | 1702631068 | [Signature] |
| 175. | Umalambo Aguirre Carmelina | 1702955525 | [Signature] |
| 176. | Torres Brito Jorge | 1703061927 | [Signature] |
| 177. | Vallejo Lopez Cesar | 0600808786 | [Signature] |
| 178. | Zambrano Larra Luisa | 1300889894 | [Signature] |
| 179. | Yanez Manya Maria | 1702475151 | [Signature] |
| 180. | Soto Segura Lucy | 1708226160 | [Signature] |
| 181. | Sosa Gatofoalo Elvira | 0200379568 | [Signature] |
| 182. | Pozo Sanchez Alicia | 1702918515 | [Signature] |
| 183. | Peralto Capeda Carmen | 1703128148 | [Signature] |

| | | | |
|------|---------------------------|------------|------------------|
| 184. | Masquera Ceina Maria | 1709724210 | Maria Masquera |
| 185. | Madrid Media Villa Flor | 1703001113 | Flor |
| 186. | Grijalva Tamayo Carlos | 0400392239 | Carlos |
| 187. | Valverdes Torres Leonor | 1703416139 | Leonor Torres |
| 188. | Tipan Doris Maria | 1703024701 | Maria Tipan |
| 189. | Hérena Pozo Fulvia | 1702721620 | Fulvia Hérena |
| 190. | Gonzalez Gonzalez Maria | 1707117295 | Maria Gonzalez |
| 191. | Cantua Eualotua Heriberto | 1703061828 | Heriberto Cantua |
| 192. | Armas Pasales Lidia | 1702639996 | Lidia Armas |
| 193. | Chiquano Paucar Jose | 1702685610 | Jose Chiquano |
| 194. | Garcia Wellar Margarita | 1703106656 | Margarita Garcia |
| 195. | Mesa Betancurt Maria | 1704519972 | Maria Mesa |
| 196. | Paz Jimenez Gloria | 1100291705 | Gloria Paz |
| 197. | Satan Colcha Maria | 1703088854 | Maria Satan |
| 198. | Villacis Hinojosa Miguel | 1702631795 | Miguel Villacis |