



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario
externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Estupiñán Zambrano Meddy Cecilia (ORCID: 0000-0002-9257-3521)

ASESORA:

Dra. Preciado Marchan Anita (ORCID: 0000-0002-1818-8174)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo.

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, que, con su infinito amor, siempre me da fortaleza y sabiduría para seguir adelante.

A mis padres, especialmente a mi Pito Galo a pesar de que no se encuentra físicamente, siempre me aconsejó a seguir superándome.

A mis hijas Meddy y Antonella, ellas son el motivo de superación y de perseverancia.

A mi hermana Mónica, por ser mi soporte en este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas, mis padres y mis hijas por brindarme el apoyo incondicional. A nuestra maestra Doctora Anita Preciado, por su valiosa guía y asesoramiento brindada durante la elaboración de este proyecto.

Índice de contenidos

<i>DEDICATORIA</i>	ii
<i>AGRADECIMIENTO</i>	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de gráficos	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, y técnica de muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de Análisis	18
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
4.1. Análisis e interpretación de resultados	19
4.2. Verificación de Hipótesis	26
4.2.1. Planteo de la Hipótesis General relacionado al objetivo general	26
4.2.2. Estimador estadístico.....	26
4.2.3. Nivel de significancia y regla de decisión	27
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
Bibliografía	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones Servqual	8
Tabla 2 Fases de la necesidad de información	11
Tabla 3 Población	14
Tabla 4 Cálculo de la muestra	15
Tabla 5 Recolección de la Información	16
Tabla 6 Preguntas Ponderadas	17
Tabla 7 Validación Alfa de Cron Bach	17
Tabla 8 Dimensión de Fiabilidad.....	19
Tabla 9 Dimensión Capacidad de respuesta	20
Tabla 10 Dimensión Seguridad.....	20
Tabla 11 Dimensión empatía	21
Tabla 12 Dimensión Aspectos tangibles	22
Tabla 13 Fiabilidad Expectativas	23
Tabla 14 Capacidad de respuesta Expectativa	23
Tabla 15 Seguridad Expectativas	24
Tabla 16 Empatía Expectativas	25
Tabla 17 Aspectos Intangibles.....	25
Tabla 18 Frecuencias Observadas	27
Tabla 19 Frecuencias Esperadas	28
Tabla 20 Alfa de Cronbach Percepciones.....	29
Tabla 21 Alfa de Cron Bach Expectativas.....	29
Tabla 22 Relación Alfa de Cron Bach	30

Índice de figuras

Figura 1 Satisfacción del usuario	10
---	----

Índice de gráficos

Gráfico 1 Fiabilidad Percepción	19
Gráfico 2 Capacidad de Respuesta Percepción	20
Gráfico 3 Seguridad Percepción	21
Gráfico 4 Empatía Percepción	21
Gráfico 5 Aspectos Intangibles percepción	22
Gráfico 6 Expectativa Fiabilidad	23
Gráfico 7 Expectativa Capacidad de Respuesta	24
Gráfico 8 Expectativas Seguridad.....	24
Gráfico 9 Expectativas Empatía.....	25
Gráfico 10 Aspectos Intangibles	26

RESUMEN

En la presente investigación tiene como objetivo general, evaluar la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón 2021.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 91 pacientes que asistieron al centro de salud. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos que laboran en la institución pública y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó un nivel de confiabilidad muy alta en ambas variables: 0,837 para la variable Calidad de servicio y 0,846 para la variable satisfacción del usuario.

Con referencia al objetivo general: evaluar la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón 2021, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico Chi cuadrado un valor significativo de 309.72.

PALABRAS CLAVES: Calidad, satisfacción, medicina, usuario externo, servicio de salud.

ABSTRACT

In the research entitled: Quality of the medicine service and the satisfaction of the external user in the Chongón Health Center - Guayaquil 2021, the general objective of the work was to evaluate the quality of the medicine service and the satisfaction of the external user of the Chongón Health Center 2021.

The type of research is basic, the research level is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 91 patients who attended the health center. The technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the users. For the validity of the instruments, the judgment of experts working in the public institution was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which yielded a very high level of reliability in both variables: 0.837 for the variable Quality of service and 0.846 for the user satisfaction variable.

With reference to the general objective: to evaluate the quality of the medicine service and the satisfaction of the external user of the Chongón 2021 Health Center, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the Quality of service and user satisfaction. What is shown with the Chi square statistic a significant value of 309.72.

KEYWORDS: Quality, satisfaction, medicine, external user, health service.

I. INTRODUCCIÓN

La salud, se considera al estado de bienestar físico, mental, social es así como lo afirma la OMS (1948). Al igual que Paravic (2010), habla sobre la salud como un juego de roles que el personal debe cumplir y brindar un servicio de calidad del servicio prestado, puesto que, por medio de ellos y de la formación de cada uno de los profesionales el usuario determina la satisfacción del cliente.

La eficacia del servicio es considerada un cúmulo de características que permite establecer o determinar la satisfacción del usuario de acuerdo a los requerimientos basados en percepción y expectativas (Limbatto, 2018).

La OPS (2003) en las guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención, mencionan que la atención concerniente a la satisfacción del usuario tiene una relación directa con el manejo administrativo de una institución, en donde el enfoque y su labor principal es la salud y el bienestar de los pacientes.

De acuerdo al estudio realizado la salud en Chile ha mejorado en los últimos 25 años, por un aumento significativo en el desarrollo socioeconómico del país, logrando que las personas puedan acceder a un servicio de salud que garantice una eficiente y oportuna atención así lo menciona (Yáñez, 2017).

Islas, Valencia, Ortiz, ...et al, (2020), docentes maestrantes de México denotan que una mala atención en las diferentes instituciones de salud se da por el apego a protocolos de atención médica y guías de práctica clínica obsoletos, además de la falta de oportunidad, principalmente en primer nivel de atención como emergencias y tiempos de espera prolongados, errores médicos, entre otros se perciben la insatisfacción del usuario.

En los tiempos actuales, las áreas de salud del Ecuador desde las perspectivas de la observación de acuerdo con los autores Barahona, y Ferrada cumplen labores encaminadas a la complacencia médica, favorable y provisoria de cada una de las personas que asiste por un malestar; por lo cual el servicio de calidad debe permitir el uso de la palabra de los pacientes con el fin de poder obtener información que coadyuve al sistema administrativo de la institución. (2018, pág. 15).

La satisfacción en los usuarios es uno de los puntos más importantes en la Salud Pública del Ecuador, teniendo relación con la apreciación, la atención recibida por los pacientes, en efectividad, eficiencia y eficacia durante la atención brindada.

En la Constitución del Ecuador (2008), es considerada el instrumento con el cual todos los ecuatorianos tenemos el deber de cumplirlo, tal es el caso de los servidores públicos y principalmente del personal de salud que tiene en sus manos el deber y la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad que garantice el bienestar de cada uno de los individuos que asisten a una Unidad hospitalaria.

Por lo anteriormente mencionado se tiene como resultado que el grado de insatisfacción que mantienen los usuarios, es considerada muy elevado, pues efectivamente existen problemas en el sector salud la inexistencia de un protocolo, que regule las labores que el personal de salud debe realizar en cada una de las áreas, además la falta de coordinación, control e inoportuna confianza que tiene el personal médico y de enfermería hacia los pacientes, esto debido a que en el centro de salud Chongón, existe la impuntualidad de los expertos de la salud a la hora del ingreso, errores del agendamiento *Contact - Center* que realiza de manera irregular el doble agendamiento a un mismo consultorio, caídas del sistema de la plataforma de registro de atención en salud (PRAS).; sin retención de lo manifestado, esta indagación no obliga y tampoco ni detalla las causas de la insatisfacción de los usuarios externos, por ello el beneficio de realizar un estudio más sobre el centro de salud se lo realiza acorde a una serie de eventos y vivencias en donde el paciente es tratado de una mala manera.

Como consecuencia de lo anteriormente mencionado se formula la siguiente interrogante. ¿Cómo se evalúa la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón 2021?, planteándose los siguientes problemas específicos están enfocados en ¿Cómo determinar la calidad de atención que brinda el personal de medicina en el centro de salud Chongón, en segundo problema ¿Cómo se analiza la satisfacción del usuario externo del centro de salud Chongón? y finalmente ¿Cómo determinar la relación existente entre la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón?

La presente investigación se da por las múltiples inconformidades ciudadanas

presentadas por los usuarios, tanto en forma verbal como escritas presentadas en el buzón de quejas que si bien es cierto son muy pocas valoradas por parte de estadística del Ministerio de Salud Pública. Con ello la evaluación y cumplimiento de 361 encuestas desarrolladas en el área de salud, permite medir la percepción del usuario frente al servicio en virtud de presentar varias quejas y denuncias por parte de los pacientes, sin embargo, los instrumentos utilizados para este fin no han sido estandarizados, normalizados, sino aceptados, manipulados a preferencias de cada interesado (2013).

El aporte metodológico para la presente investigación se encuentra enfocado en un paradigma positivista, es decir cuantitativa y correlacional en virtud de poder determinar cómo población el número de pacientes que asiste de forma mensual, y por medio de ello realizar una muestra estratificada que facilite la interpretación de resultados con el método servqual, herramienta que mide el nivel de bienestar del usuario a través de las diferentes extensiones que forma parte de una calidad de servicio.

Finalmente se plantea como tal el objetivo general, evaluar la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón 2021. Y por medio de ello, los objetivos específicos acorde a las variables de investigación: Analizar la calidad de atención que realiza el personal en el departamento de medicina del centro de salud Chongón. Reconocer las necesidades, exigencias del usuario y su nivel de satisfacción y como tercer objetivo específico es determinar la relación entre la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del centro de salud Chongón del año 2021.

Fundamentándose en la descripción anteriormente mencionada se determina la hipótesis:

Hi: La calidad del servicio de medicina si influye en la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021.

Ho: La calidad del servicio de medicina no influye en la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Según Forrellat, B. Mariela (2014) en su artículo de investigación de Cuba, habla sobre la calidad de servicios considerado un reto ineludible” La calidad de cuidado radica en el esmero del saber y tecnología médica de manera tal que incremente los beneficios en el área de salud, sin aumentar los riesgos (pág. 181). Con ello, el estado de calidad del servicio depende de los esfuerzos que se encuentran orientados a como se deben hacer las cosas y poder igualar procesos, abonar servicios y garantizar el uso de herramientas que coadyuve a mejorar la confianza del usuario que asiste a la casa de salud.

Pérez, S. Aldo (2018) en el trabajo de investigación aborda el tema sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, proyecto en el cual establece como objetivo la determinación de la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario, en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera. Sin embargo, por medio del análisis estadístico y después de obtener los resultados concluye, que en el hospital de Lima en el departamento de estadística e informática no contiene un registro de historia clínicas electrónicas, tal como lo establece la Ley 30024, Ley General de Salud. Basado en la acotación del autor es pertinente que el hospital con el fin de poder obtener una información de calidad el profesional de la salud otorgue todas las facilidades tecnológicas para proveer información.

Gómez, F. (2017) en el artículo científico de Perú con el tema Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016, en donde establece que la institución tiene como objetivo orientar y contribuir a que el asegurado y la familia logren el bienestar espiritual y de sanación, haciendo uso de conocimientos validados sean tradicionales o modernos que coadyuve a la satisfacción del usuario, finalmente concluye que al analizar los resultados de la satisfacción global, se encontró que, en los pacientes mayores a 58 años, está asociada a la edad y el sexo; mientras que, en los pacientes menores a 58 años, la satisfacción está

relacionada a si es un usuario nuevo o continuador, y si está acudiendo como paciente o como acompañante.

En referencia a la calidad e innovación de los servicios de salud, Terán, et al (2017) en su investigación , refiere que en el caso de los servicios médicos y sanitarios, donde los usuarios buscan una asistencia médica, existen aún problemas de los servicios no resueltos , que interfieren en la atención y prevención , lo que trae como consecuencia la insatisfacción del usuario; se necesita planear estrategias sanitarias y acciones que permitan, mejorar los servicios, preocupación permanente de las instituciones públicas, los gobiernos, para garantizar la calidad y afrontar los problemas de salud poblacional.

Basado en el análisis del sistema sanitario de Estados Unidos de América, salud y negocio los autores López, Barranco, Giménez, ... et al (2021) Aún queda un largo camino por recorrer para lograr la cobertura universal de salud en los Estados Unidos. El sistema de salud necesita leyes que lo protejan y brinden un mínimo de atención gratuita para que sea un derecho de las personas, no los privilegios asociados a su economía presente. El modelo actual carece de una estructura clara y carece de una red pública fuera de la gestión de recursos económicos, lo que significa que Estados Unidos ha invertido miles de millones de dólares, que eventualmente se perderán en las múltiples instituciones, empresas y seguros privados que administran. Que se enriquezcan en lugar de brindar servicios de salud a los más desfavorecidos.

Pérez, Maciá, y González (2019) de España en el estudio realizado determina que la evaluación de la satisfacción del usuario no está exenta de problemas metodológicos. La satisfacción se ve afectada por las características del paciente, como la edad, el sexo, el estado civil, la educación, el nivel de ingresos o el estado de salud. Las personas mayores tienden a estar más satisfechas y la insatisfacción aumenta a medida que su salud percibida empeora. Además, los instrumentos de medición de fabricación propia se utilizan comúnmente y se han verificado en algunos casos.

Nacionales

Montalvo S, Estrada, E; y Mamani en el artículo científico, sobre los beneficios que recibe el usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado; se logra determinar que los pacientes que asisten a la casa de salud, presentan cierto grado de inconformidad en virtud que traumatología con respecto al profesional no cumple con las expectativas que amerita al momento del diagnóstico otorgado, pues no posee las herramientas necesarias para la evaluación ni control de exámenes que facilite la comprensión del paciente (2020, pág. 2).

Para Basantes, Vinueza y Jara (2016), en la investigación realizada en el Hospital Andino Alternativo de Chimborazo sobre la satisfacción de los usuarios, determinan la existencia de fallas o errores en las diferentes competencias cuando la persona entrega el servicio. La falta de atención en los detalles y el ineficiente sistema de control administrativo en el área de salud ha ocasionado un desfase en las funciones del personal del área de salud.

En la revista espacios Fariño (2018) publica sobre la satisfacción y la calidad de atención que existe en la ciudad de Milagro que brindan una atención primaria de salud. En esta dimensión el autor menciona que las instalaciones físicas determinado en la infraestructura interna del hospital no son aptas para la atención pues carece de un proceso de revisión, y finalmente no cuentan con u sistema que garantice la entrega de receta o ficha histórica de evaluación.

En cuanto a Jaya V. (2017) menciona que la toma de decisiones en una institución pública o privada es necesario para mantener un adecuado control de sistemas estandarizados en el servicio de salud. Sin embargo, para el autor los servicios hospitalarios que brindan las diferentes casas de salud de la ciudad de Ambato carecen de infraestructura y de un eficiente sistema de atención al cliente, pues la idea errónea de todo servicio público se enfoca en una obligación, mas no en una necesidad prioritaria establecida y determinada en la constitución.

Con lo anteriormente mencionado se concluye que en el minuto en que los establecimientos adquieren un cierto nivel de impulso, el delicado uso de la misión aprueba la unificación de elementos y la correcta concentración de términos y reglas de mejora.

Fundamentación teórica

Fundamentación Variable Independiente

Calidad del servicio

La OPS (2020) determina que los servicios de salud prestados por parte de las diferentes casas de salud deben ser de calidad y direccionados a la satisfacción del usuario final.

En la literatura varios son las definiciones que habla sobre la calidad en el área salud (Ipinza, 2007) insiste que la calidad se refleja en el ejercicio o en las mediaciones calificadas como eficientes, y que están acorde a los objetivos establecidos para su respectivo cumplimiento (Rodríguez, 2013).

Según los autores Mejías, Sánchez, Y; N, Cabrera, Cruz, MM...Et al, la calidad se enfoca en una contestación cierta a las complicaciones o condiciones higiénicas que incurren en el área de emergencia y por consecuente el área de salud, esto con el fin de poder garantizar y prever futuros procesos ineficientes de atención al cliente (2013).

Principios de la calidad

La Escuela Europea de Excelencia en el año (2021) publica sobre los elementos de calidad, los mismo que se enfocan al cliente por medio del liderazgo, el cual compromete a las personas a tomar decisiones oportunas para una mejora continua de acuerdo a la gestión de procesos de la institución.

Elementos de la calidad

Monroy en el artículo web habla sobre el “método de gestión de calidad” (2019), menciona que los elementos, se direccionan hacia el liderazgo, en donde la

planificación es un eje importante para brindar soporte y operación que facilite la evaluación del desempeño con el apoyo de la mejora continua.

Modelo Servqual

Yovera, Carlos E. aborda al modelo de Servqual como un sistema de calidad que está latente en todo tipo de institución, en donde el principal objetivo es la prestación de servicios. Sin embargo, dado que los servicios que el usuario espera tener del personal médico son esencialmente imperceptibles, se hace difícil analizar aquellas necesidades o exigencias que faciliten un eficiente sistema de calidad” (2018). Es así que Miranda, F; Chamorro, A.; Rubio, S (2007) hablan sobre una investigación que tiene carácter cualitativo y cuantitativo que da arranque al modelo SERVQUAL, método que mide el beneficio recibido a través del contraste entre los conocimientos y las perspectivas que tienen los consumidores al recibir un servicio calificándolo de bueno o malo”.

Dimensiones Método Servqual

Tabla 1 Dimensiones Servqual

Dimensiones del Modelo Servqual		
N°	Dimensiones	conceptualización
1	Elementos Tangibles	Hace referencia a las instalaciones de la casa de salud.
2	Fiabilidad	Tiene una relación con la forma en que tiene que ejecutar las actividades.
3	Capacidad de Respuesta	Habilidad que tiene la compañía de otorgar un favor de forma eficiente y oportuna.
4	Seguridad	Garantías en la atención al cliente
5	Empatía	Cuidado personalizado del hospital hacia el usuario.

Elaboración propia del investigador.

Ventajas y desventajas del Método SERVQUAL

En base a la investigación realizada por Barahona E y Ferrada, R. (2018) se puede decir que el método Servqual como beneficios permite tener un acercamiento inestimable que coadyuva a la eficacia de la prestación, por medio de las opiniones del paciente, desempeño que es percibido por los comentarios y sugerencias que tiene con respecto al servicio recibido por parte de la institución.

Con respecto a las desventajas que presenta el método Servqual, es preciso manejarlos con cuidado, en materia de confiabilidad, validez discriminante, validez convergente y validez predictiva de la medición. Por último, Servqual de acuerdo a su definición supone que los resultados de los estudios observados permanecen estables durante todo el proceso.

Fundamentación variable Dependiente

Satisfacción del Usuario

El bienestar del usuario de acuerdo con González, Juan (2009) en su libro la investigación sobre las necesidades de información indica: Es innegable que es extenso el camino que se tiene que recorrer para determinar las necesidades de una persona, porque estas no siempre se cumplen con los objetivos, de hecho, lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción que recibe un cliente con respecto al servicio recibido.

En virtud de eso (Prasad, 1992) la satisfacción del usuario se enmarca en las búsquedas de información de necesidad que le permita cumplir con sus expectativas anheladas.

De ahí que Verdugo, José (1989) define a la satisfacción del usuario como la forma, acción que tiene una persona para con otra a resolver sus problemas de salud, quejas, malos comportamientos etc. sin embargo su definición esta fuera de contexto teórico, pues la satisfacción del usuario se enfoca a la reducción de un sentimiento de malestar que tiene un usuario con respecto a las expectativas que tiene sobre un bien o servicio adquirido y que, por medio de la insatisfacción se logra determinar parámetros de evaluación.

Importancia de la satisfacción

Abordando la explicación de la autora Salazar, Patricia (2011) corresponde al estudio realizado en México indica que la insatisfacción depende las exigencias y expectativas que tenga en la adquisición de un bien o de un servicio solicitado, que la ser parte de una recomendación, esta sea recibida de forma oportuna y sin interrupciones que la provoque el desánimo y desinterés por parte del prestador.

Valoración de la satisfacción

Para la valoración de la satisfacción los autores Georges D'Elia y Sandra Walsh (1984) hablan sobre la valoración de cuatro factores enmarcados, en primer lugar, la necesidad es decir el poder de adquisición de bien o de un servicio, como segundo lugar el deseo, la existencia de querer, como tercero la biblioteca que hace referencia al lugar de adquisición y finalmente una cuarta opción que es el uso de la biblioteca por parte del usuario.

Con lo mencionado anteriormente se estable la siguiente regla de acuerdo a la interpretación realizada por el autor en su informe de investigación con el tema “la satisfacción del usuario: un concepto de alza” (Martin, 2000).

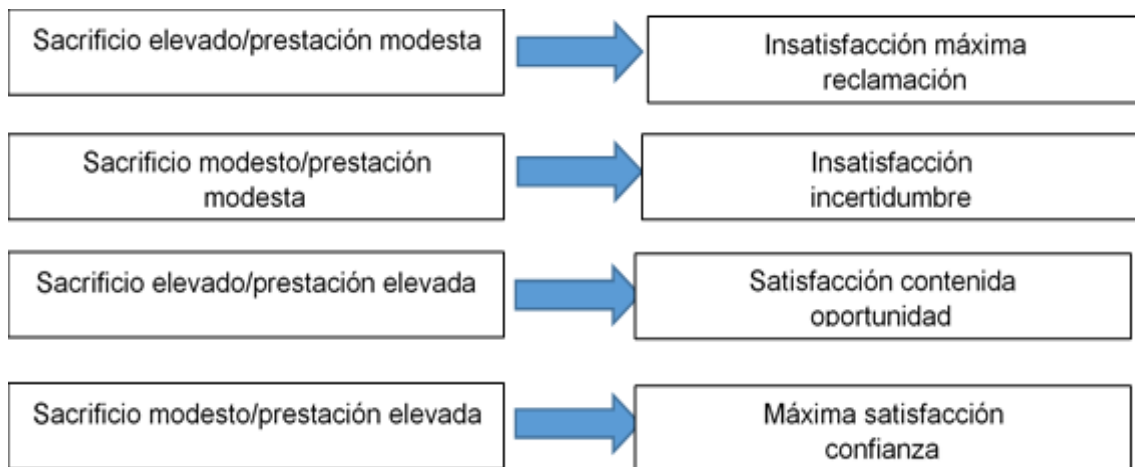


Figura 1 Satisfacción del usuario

Fuente: (Martin, 2000)

Elaboración propia del investigador.

Dado que la necesidad del cliente se basa en expectativas por tener una satisfacción en el servicio percibido, es lógico pensar que, existen políticas y procedimientos para el cumplimiento de objetivos, sin embargo, es importante mencionar que al no existir factores que faciliten su interpretación, resulta difícil poder cumplir las metas establecidas.

Como aporte a la presente investigación y con el apoyo de los autores Carmona Lavado, A; Leal Millán, A., se determina que los dos factores enfocados en la satisfacción y el otro en la insatisfacción del enfermo es una extensión del servicio que paciente considera coherente hacia el beneficio o complacencia personal (1998).

De acuerdo con (Gonzales, 2004) las fases a tomar en consideración son las siguientes:

Tabla 2 Fases de la necesidad de información

N°	FASES	CONCEPTUALIZACION
1	Necesidad de Información.	Permite determinar las reglas que cada uno del personal debe responder con respecto al servicio prestado.
2	Comportamiento informativo.	Lugar en donde el paciente espera encontrar el bienestar de atención.
3	La satisfacción de dichas necesidades de información	Relación del servicio prestado con el recibido.

Fuente de investigación: (Gonzales, 2004)

La satisfacción del usuario con la teoría de SERVQUAL

Se determina que la teoría de Servqual, con el fin de medir la percepción y la expectativa, la complacencia del paciente, se formula un juicio de valor intrínseco,

pues es el aspecto o nivel de ponderación de la calidad, es el eje más utilizado para medir la satisfacción por medio del servicio otorgado (Seclén J, TR, KJ, & GL, 2000).

SERVQUAL al ser una herramienta que establece una oposición entre las perspectivas generales y las expectativas que tiene el usuario con respecto al beneficio se denota en la calidad del servicio.

Sirebrenik, Jacqueline manifiesta que Servqual es conocido como el “modelo de discrepancias, en donde se establece una relación indirecta entre las expectativas percepciones”, razón por la cual un proveedor específico puede medir la insatisfacción adquirida por parte del usuario (2003).

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.

“El cliente es uno de los personajes que al parecer cree tener siempre la razón”, es así que (Martín, 2018). Considera que las necesidades son descubiertas por la técnica que le personal de salud otorgue a cada uno de los asistentes y con ello poder detectar las necesidades que verdaderamente el usuario requiere, sin embargo, el cliente solo percibe las necesidades lo que en momento recibe.

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.

De acuerdo con Silva, Douglas (2020) habla sobre las expectativas que tiene el cliente al momento de asistir a un centro de salud y creer que recibirá un servicio acorde las necesidades del paciente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación se justificó al ser de paradigma positivista, fue de enfoque cuantitativo, motivo por el cual permitió tener un acercamiento real con el objeto de estudio que facilitó la determinación del problema de investigación.

Concluyendo lo que el autor mencionó las variables de estudio se encuentran estrechamente ligadas, ya que forman parte de una sola dimensión, que es la interpretación de la satisfacción e insatisfacción del usuario.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva, como su nombre lo dice facilitó el desarrollo y profundo conocimiento de las variables de estudio, pudiendo determinar métodos o teorías que coadyuve al análisis del problema planteado.

Investigación de campo

Es una de las herramientas dentro de la investigación, que permitió tener un acercamiento real con el problema de investigación in situ, relación a la falta de protocolo organización ocasionada por el desconocimiento de manuales y control de enfermería.

3.2. Variables y operacionalización

Contextualización Variable Independiente

- Definición conceptual: Es el valor en que los servicios de salud son sustentados por quienes reciben el servicio, incrementando la probabilidad de alcanzar los objetivos planteados.
- Definición operacional: El servicio en el área de salud permite brindar un servicio de bienestar a todos y cada uno de los asistentes que se acercan con el fin de sanar sus malestares.
- Indicadores: se tomará como referencia 5 parámetros direccionados hacia la eficiencia de un servicio recibido.

- Escala de medición: la escala de medición será calificada de uno a cinco respectivamente acorde a las exigencias para la obtención de la información.

Variable dependiente (Satisfacción del usuario)

- Definición conceptual: En virtud de eso (Prasad, 1992) indica la satisfacción del usuario se enmarca en las búsquedas de información de la necesidad que le permita cumplir con sus expectativas anheladas.
- Definición operacional: Es el resultado de la interpretación que tiene el paciente con respecto al servicio recibido.
- Indicadores: medir la satisfacción del usuario se utilizará la herramienta de SERVQUAL, para definir las expectativas del usuario.
- Escala de medición: Escala de liker con parámetros de ponderación con un nivel del 1 al 5 desde Bueno, Muy bueno, Neutro, Malo y Muy Malo.

3.3. Población, muestra, y técnica de muestreo

Vivanco, Manuel” (2012). La población engloba en general características de un todo y abarca un esquema de estudio, del cual se podrá determinar una muestra.

Tabla 3 Población

PACIENTES POR RANGOS DE EDAD	CANTIDAD
18-25	150
26-35	100
36-45	350
46 en adelante	70
Total	670

Elaboración propia del investigador.

La muestra se considera el subconjunto de elementos a ser tomados en cuenta en una investigación, con el fin de poder analizarlos y llegar a la interpretación de resultados. (Alea Riera, 2015)

Como técnica de validación se utilizó la muestra estratificada y la estándar, siendo la población el registro de un mes del personal que asistió a controles médicos en

el área de medicina y que por medio de la estratificación por edades se lograron establecer un número de personas que fueron objetos de estudio.

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

$$n = \frac{(0.95)^2 * 0,5 * 0,5 * 670}{(0,05)^2 * (670 - 1) + (0.05)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{(0.9025) * 0,5 * 0,5 * 670}{(0,0025) * (669) + (0.0025) * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{152.34}{1.6725 + 0.000625}$$

$$n = \frac{152.34}{1.673125}$$

$$n = 91.05$$

Con el cálculo realizado se estableció una muestra estratificada de 91 individuos, el cual se procedió a determinar acorde a la edad.

Tabla 4 Cálculo de la muestra

Estrato	Identificación	N.º sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	18-25	150	21.98%	20
2	26-35	100	15.39%	14
3	36-45	350	51.65%	47
4	46 en adelante	70	10,99%	10
TOTAL		670		91

El tamaño de la muestra con el que se trabajó en el presente trabajo es de 91 pacientes que asistieron al centro de salud Chongón.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la estructura, confiabilidad, inferencia el investigador trabaja con objetividad con el fin de obtener información veraz y oportuna. (Martínez, 2014).

Tabla 5 Recolección de la Información

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN
¿Hacia dónde?	La investigación se la realiza con la intención de alcanzar los objetivos planteados al inicio del presente proyecto de investigación, además de brindar recomendaciones al problema existente relacionado a la falta de protocolo por parte del personal para una prestación de calidad.
¿De qué personas u objetos?	La información será tomada del registro de visitas por un lapso de 20 días laborables y por medio ellos estratificar por edades.
¿Sobre qué aspectos?	La información recolectada será tomada por percepción y expectativa
	1. registro de Visitas mensual de pacientes
	Facilitará la evaluación e interpretación de resultados.
¿Quién?	La Autoría
¿Cuándo?	oct-21
¿Dónde?	Centro de salud Chongón
¿Qué técnica de recolección?	Fichas de evaluación de Servqual
¿Con que?	Ficha de observación y herramienta servqual.

Elaboración propia del investigador.

3.5. Procedimientos.

Con el fin de efectuar la evaluación del beneficio recibido y la atención del enfermo que asistieron al departamento de medicina del centro de salud Chongón, se determinó la herramienta de evaluación a emplearse con el método servqual.

Herramienta que de acuerdo a la teórica de SERVQUAL, mantiene una evaluación prediseñada para establecer la calidad de atención. Sin embargo, para el estudio del presente trabajo y tomando como referencia la necesidad de evaluar las variables de estudio se determinó entre 1 a 5 la importancia que tiene cada pregunta con respecto a la atención que recibió el paciente por parte de los galenos.

Validación

Con lo mencionado anteriormente SERVQUAL habla sobre referentes hipotéticos que se refiere al excelente servicio de atención, con ello, la técnica de medición aplicada en el presente trabajo se lo realizó en base al conocimiento y la observación de campo elaborada de forma previa en donde parte de una realidad existente con problemas.

Para la validación del elemento de evaluación como constructo o perfil para la interpretación de resultados, se realizó una ponderación del 1 al 5 con respecto a las preguntas elaboradas tanto para las percepciones como para las expectativas, con el propósito de poder determinar la veracidad del instrumento, con ello a través de un del coeficiente alfa de Cron Bach, fueron analizados por separado las dos partes del instrumento utilizando el análisis antes mencionado.

Tabla 6 Preguntas Ponderadas

N°	DIMENSIONES	PERCEPCION	ESPECTATIVA
1	Dimensión Fiabilidad	22	25
2	Capacidad de respuesta	10	10
3	Seguridad	18	20
4	Empatía	25	25
5	Aspectos Tangibles	20	20

Elaboración propia del investigador.

Tabla 7 Validación Alfa de Cron Bach

DIMENSIONES	PERCEPCION	ESPECTATIVA
Dimensión fiabilidad	0,49	0,41
Capacidad de respuesta	0,28	0,28
Seguridad	0,61	0,55

Empatía	0,41	0,41
Aspectos Tangibles	0,55	0,55
	2,34	2,2

Elaboración propia del investigador.

Luego de realizar la validación de los instrumentos de evaluación con respecto al método SERVQUAL de las percepciones direccionadas a la calidad y de las expectativas relacionadas a la satisfacción se identificó que el alcance es de 4.54 esto basado en las cinco dimensiones de SERVQUAL, el promedio de aprobación por dimensión es de 0.908 lo que indicó que su factibilidad de aplicación es aceptable para la interpretación de resultados.

3.6. Método de Análisis

Los resultados obtenidos en la encuesta fueron utilizados para la interpretación de resultados por medio del coeficiente alfa de Cron Bach que estableció una regla de 0 a 1. Mientras el resultado se acerque a 1, este será la fiabilidad del instrumento subyacente, el cual mostró el resultado de análisis de fiabilidad para incrementar la certeza de eliminación. En virtud de ello, los valores menores a 0,7, fueron calificados como no confiables ni fiables.

3.7. Aspectos Éticos

Como problema central se identificó la inexistencia de un protocolo de control que garantice la evaluación del personal real por medio de encuestas realizadas de forma interna. Para el desarrollo de las encuestas fue necesario tener el consentimiento de los usuarios que asistieron al departamento de medicina previo consentimiento del director de la casa de salud; la información del paciente fue manejada con fines, el cual garantizó tener la información bajo un nivel de privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Con el desarrollo del informe de investigación y una vez tabulada la información objeto de la encuesta, realizada a los pacientes del Centro de Salud Chongón de la ciudad de Guayaquil con respecto a la calidad de la atención y satisfacción del usuario medidos a través de las percepciones y las expectativas, se obtuvo lo siguiente:

PERCEPCIONES

Tabla 8 Dimensión de Fiabilidad

FIABILIDAD	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	TOTAL
MUY MALO	61					61
MALO		21				21
NEUTRO			5			5
BUENO				2		2
MUY BUENO					2	2
TOTAL						91

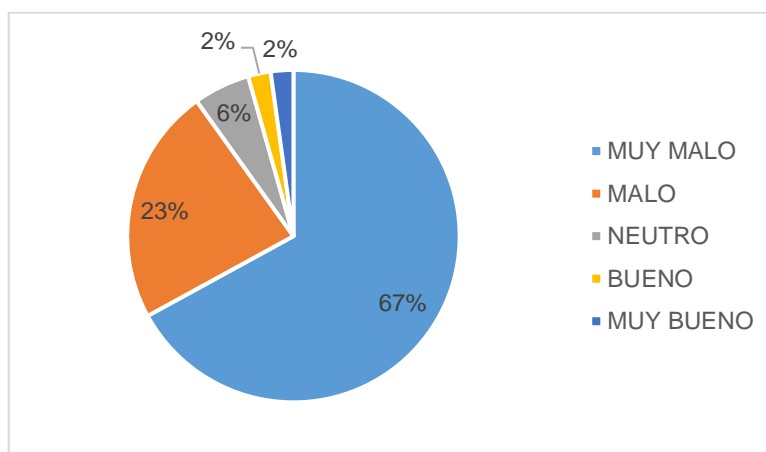


Gráfico 1 Fiabilidad Percepción

Elaboración propia del investigador.

De acuerdo con la encuesta realizada con respecto a la dimensión de fiabilidad la percepción del paciente es de 67% muy malo, un 23% malo, 6% neutro que considera que el servicio es más o menos, 2% de los pacientes consideran que el

servicio es bueno y finalmente el 2% de igual manera piensa que la fiabilidad el servicio es muy bueno.

Tabla 9 Dimensión Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA			TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	
MUY MALO	58		58
MALO		13	13
NEUTRO		14	14
BUENO		6	6
MUY BUENO			
TOTAL			91

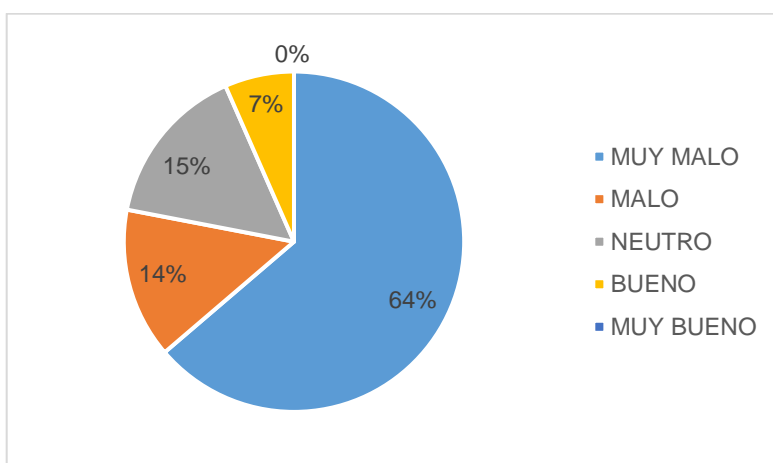


Gráfico 2 Capacidad de Respuesta Percepción
Elaboración propia del investigador.

Con respecto a la capacidad de respuesta que recibe el paciente del profesional de salud, un 64% considera que es muy malo, un 15% es intermedio, el 24% Malo, el 7% Bueno.

Tabla 10 Dimensión Seguridad

SEGURIDAD					TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	
MUY MALO	49				49
MALO		21	11	10	42
NEUTRO					0
BUENO					0
MUY BUENO					0
TOTAL					91

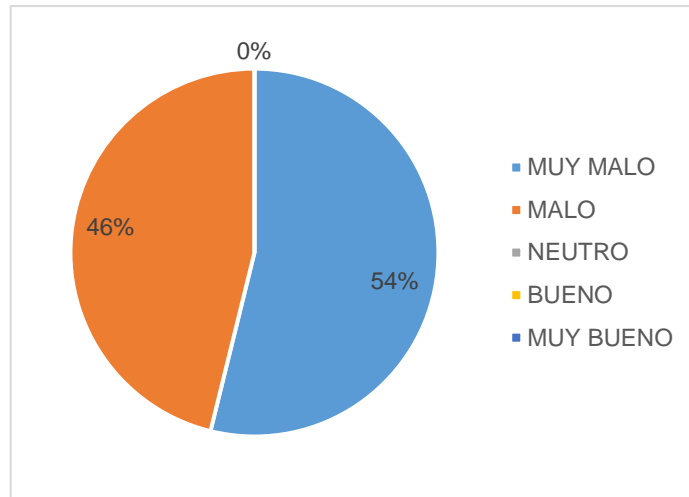


Gráfico 3 Seguridad Percepción
Elaboración propia del investigador.

La seguridad dentro de las percepciones del paciente es de 54% muy malo y el 46% indica que es Malo pues no garantizan privacidad durante la atención.

Tabla 11 Dimensión empatía

EMPATIA						TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	
MUY MALO	19	16				35
MALO			33	17	6	56
NEUTRO						0
BUENO						0
MUY BUENO						0
TOTAL						91

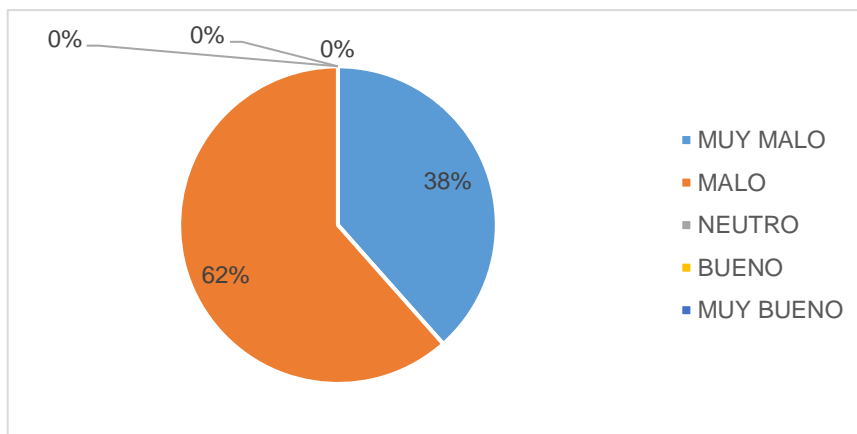


Gráfico 4 Empatía Percepción
Elaboración propia del investigador.

En cuanto a la empatía que tiene el profesional hacia el paciente al momento de ser atendido con un 62% es malo y el 38% es muy malo.

Tabla 12 Dimensión Aspectos tangibles

ASPECTOS INTANGIBLES					TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	
MUY MALO	34	14	15	17	91
MALO					0
NEUTRO					0
BUENO					0
MUY BUENO					0
TOTAL					91

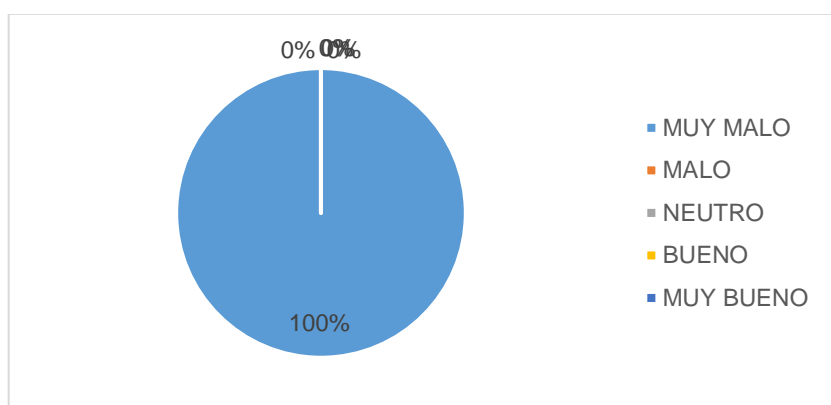


Gráfico 5 Aspectos Intangibles percepción
Elaboración propia del investigador.

El encuestado con respecto a los aspectos tangibles existentes en el centro de salud Chongón con un 100% califican de Muy Malo.

EXPECTATIVAS

Una vez evaluado las percepciones del paciente, y con el fin de identificar lo que el paciente desea al momento de ser atendido para sentirse totalmente satisfecho con respecto al servicio que presta el centro de salud Chongón a través del profesional se determina lo siguiente:

Tabla 13 Fiabilidad Expectativas

FIABILIDAD						TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	
TOTALMENTE EN DESACUERDO						0
EN DESACUERDO						0
NEUTRO			3			3
DE ACUERDO				5		5
TOTALMENTE DE ACUERDO					83	83
TOTAL						91

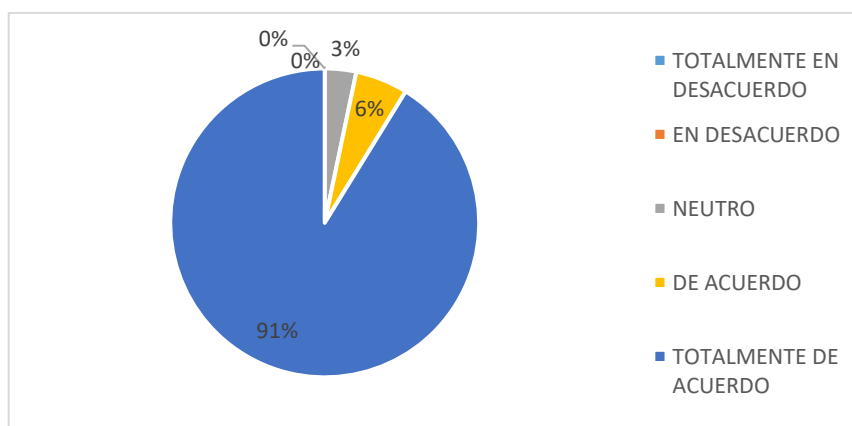


Gráfico 6 Expectativa Fiabilidad
Elaboración propia del investigador.

La expectativa que tiene el paciente con respecto a la fiabilidad del servicio indica con un 91% que están totalmente, el 6% están de acuerdo y el 3% piensan que el servicio puede ser regular interpretado como neutro.

Tabla 14 Capacidad de respuesta Expectativa

CAPACIDAD DE RESPUESTA			TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	
TOTALMENTE EN DESACUERDO			0
EN DESACUERDO			0
NO RESPONDE		3	3
DE ACUERDO	27		27
TOTALMENTE DE ACUERDO		61	61
TOTAL			91

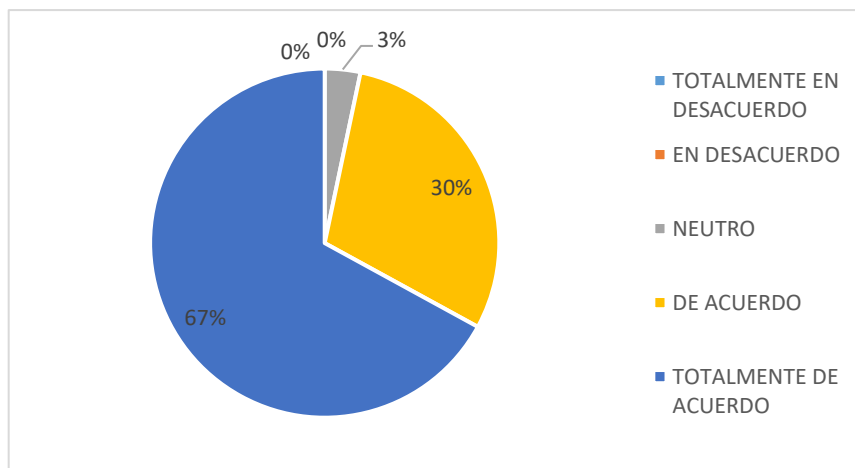


Gráfico 7 Expectativa Capacidad de Respuesta
Elaboración propia del investigador.

De las personas encuestadas un 67% están totalmente de acuerdo en que la capacidad de respuesta sea eficiente, mientras que un 30% está de acuerdo.

Tabla 15 Seguridad Expectativas

SEGURIDAD					TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	
TOTALMENTE EN DESACUERDO					0
EN DESACUERDO					0
NEUTRO		3			3
DE ACUERDO			18		18
TOTALMENTE DE ACUERDO				70	70
TOTAL					91

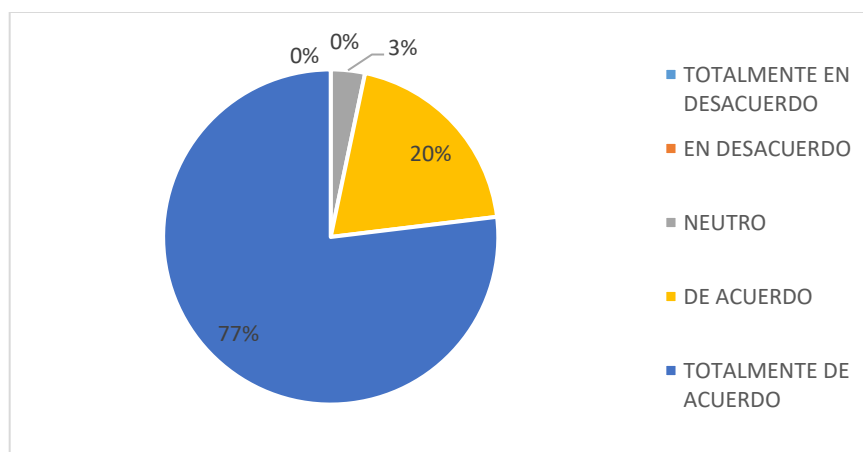


Gráfico 8 Expectativas Seguridad
Elaboración propia del investigador.

Un 77% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la seguridad en el centro de salud garantice un servicio de calidad y el 20% están de acuerdo, y tan solo el 3% dan una opinión intermedia.

Tabla 16 Empatía Expectativas

EMPATIA						TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	
TOTALMENTE EN DESACUERDO						0
EN DESACUERDO						0
NEUTRO			18			18
DE ACUERDO				45		45
TOTALMENTE DE ACUERDO					28	28
TOTAL						91

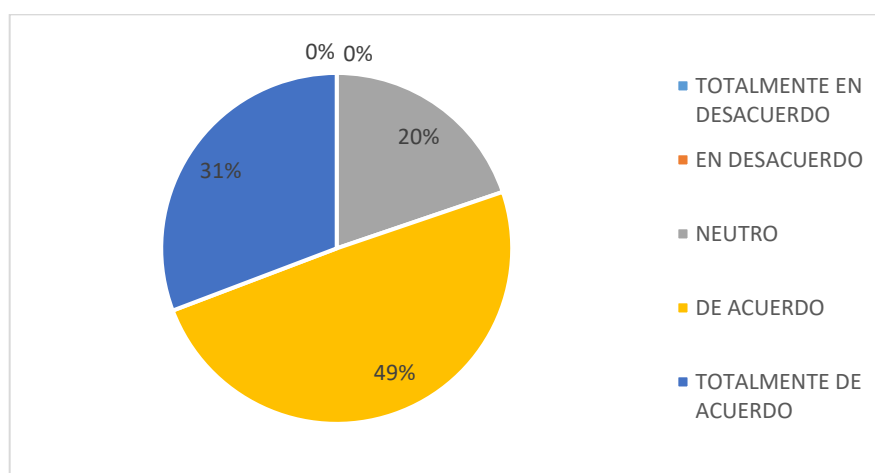


Gráfico 9 Expectativas Empatía
Elaboración propia del investigador.

Tabla 17 Aspectos Intangibles

ASPECTOS INTANGIBLES					TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5				5
EN DESACUERDO		3			3
NEUTRO			2		2
DE ACUERDO					0
TOTALMENTE DE ACUERDO				81	81
TOTAL					91

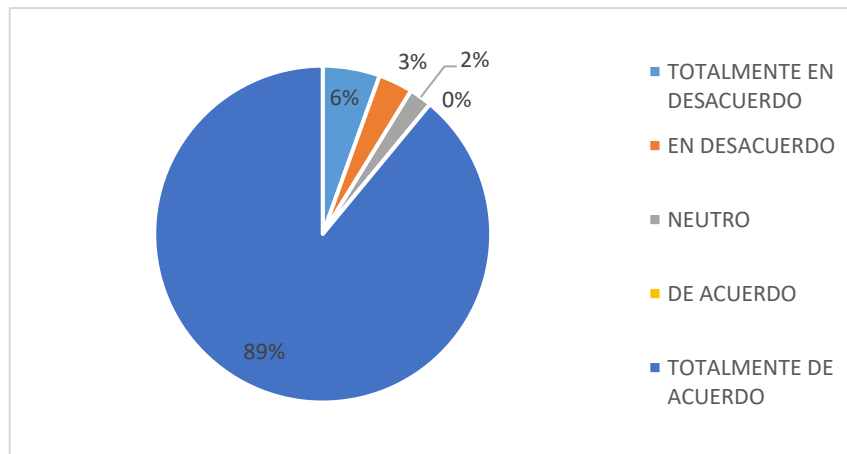


Gráfico 10 Aspectos Intangibles
Elaboración propia del investigador.

El 89% de los pacientes encuestados están totalmente de acuerdo en que los temas de limpieza y salubridad garanticen la salud de los usuarios externos, mientras que el 6% están en total desacuerdo pues consideran que no es necesario, el 6% en desacuerdo y tan solo el 2% dan opinión equitativa.

4.2. Verificación de Hipótesis

4.2.1. Planteo de la Hipótesis General relacionado al objetivo general

Ho = La calidad del servicio de medicina NO influye en la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021.

Hi = La calidad del servicio de medicina SI influye en la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021.

Objetivo General: evaluar la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón 2021.

4.2.2. Estimador estadístico

De una muestra de pacientes realizada en el Centro de Salud Chongón se extraen la totalidad de evaluación para su respectiva verificación.

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en el presente trabajo de investigación se utilizará la herramienta estadística Chi – Cuadrado, la cual permitirá obtener información con relación a las frecuencias observadas y las esperadas.

$$X^2 = \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

4.2.3. Nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de Significancia	0.05
Grados de Libertad	GL= (Filas -1) (Columnas-1)
	(4)(4)
	(16)

El valor de x^2 con 16 grados de libertad y margen del error del 5 % es de 15.34, en virtud de ello y tomando en cuenta la condición de “se acepta”

Cálculo Chi – Cuadrado de los datos obtenidos en la investigación

FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 18 Frecuencias Observadas

ALTERNATIVAS	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Muy malo	6	6	6	2	4	24
Malo	2	1	2	2	3	10
Neutro	1	2	1	5	0	9
Bueno	1	3	2	6	2	14
Muy Bueno	9	6	7	3	9	34
Total	18	18	18	18	18	91

Elaboración propia del investigador.

FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla 19 Frecuencias Esperadas

fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
6	1,595	4,405	19,401	12,160
6	1,517	4,483	20,098	13,249
6	1,595	4,405	19,401	12,160
2	0,497	1,503	2,259	4,546
4	1,020	2,980	8,880	8,706
2	0,238	1,762	3,106	13,066
1	0,147	0,853	0,727	4,943
2	0,238	1,762	3,106	13,066
2	0,181	1,819	3,308	18,268
3	0,362	2,638	6,958	19,210
1	0,076	0,924	0,855	11,302
2	0,161	1,939	3,761	23,410
1	0,076	0,924	0,855	11,302
5	0,482	4,518	20,413	42,352
0	0,019	-0,019	0,000	0,019
1	0,107	0,893	0,798	7,459
3	0,504	2,496	6,230	12,359
2	0,305	1,695	2,871	9,399
6	0,947	5,053	25,532	26,960
2	0,260	1,740	3,029	11,664
9	3,213	5,787	33,487	10,422
6	2,306	3,694	13,646	5,918
7	2,722	4,278	18,303	6,725
3	1,285	1,715	2,940	2,288
9	3,478	5,522	30,495	8,768
91,1	23,330	67,770	250,459	309,725

Elaboración propia del investigador.

Con los resultados obtenidos, producto de la tabulación se compara con el grado de libertad según su nivel de significancia. En donde como resultados se obtiene la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula con un total de 309.72 por encima del rango establecido con 16 grados de libertad.

Análisis de la Hipótesis Especificas

Hipótesis Especifica (1)

Ho. La calidad de atención NO influye en las actividades realizadas por el personal de salud del departamento de medicina.

Hi. La calidad de atención SI influye en las actividades realizadas por el personal de salud del departamento de medicina.

Objetivo específico (1)

Analizar el nivel de calidad de atención que realiza el personal de salud en el departamento de medicina del Centro de salud Chongón 2021.

Tabla 20 Alfa de Cronbach Percepciones

Dimensión	N° Items	Alfa de Cron Bach
Fiabilidad	5	0,38
Capacidad de Respuesta	2	0,00
Seguridad	4	0,56
Empatía	5	0,31
Aspectos tangibles	4	0,03
		1,27

Elaboración propia del investigador.

Determinando las percepciones por medio del alfa de Cronbach se obtiene un valor de 1.27 el cual está por encima del 0.7 rango permitido para su valoración en virtud de ello se comprueba la hipótesis alterna.

Hipótesis Especifica (2)

Ho: La satisfacción del usuario NO influye en la calidad de atención del personal de salud

Hi: La satisfacción del usuario influye en la calidad de atención del personal de salud.

Objetivo específico (2)

Determinar la satisfacción del usuario que asiste al área de medicina del centro de salud Chongón 2021.

Tabla 21 Alfa de Cron Bach Expectativas

Dimensión	N° Items	Alfa de Cron Bach
Fiabilidad	5	-0,37
Capacidad de Respuesta	2	-0,83
Seguridad	4	0,72
Empatía	5	0,72
Aspectos tangibles	4	0,33
		0,57

Elaboración propia del investigador.

La satisfacción del usuario que asiste en el área de medicina sería de 0.57, si la calidad de atención cumpliera las exigencias del paciente.

Hipótesis Específica (3)

Ho. La relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción NO influye en el usuario.

Hi. La relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción influye en el usuario.

Objetivo específico (3)

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que asiste al departamento de medicina del centro de salud Chongón 2021

Finalmente, para determinar la relación de las variables de estudio se abarca la brecha existencial de cada una de las dimensiones.

Tabla 22 Relación Alfa de Cron Bach

Dimensión	N° Items	Alfa de Cron Bach Percepciones	Alfa de Cron Bach Expectativas	Brecha
Fiabilidad	5	0,38	-0,37	0,75
Capacidad de Respuesta	2	0,00	-0,83	0,83
Seguridad	4	0,56	0,72	-0,17
Empatía	5	0,31	0,72	-0,42
Aspectos tangibles	4	0,03	0,33	-0,30
		1,27	0,57	0,70

Elaboración propia del investigador.

Las relaciones de las variables se encuentran determinadas por una brecha total de dimensiones de 0.70 valor que se encuentra dentro del valor medio del método estadístico.

V. DISCUSIÓN

Con el aporte de la investigación, y con el fin de obtener las brechas objeto de la calidad de atención y satisfacción del usuario se analiza el informe por medio del método alfa de Cron Bach, herramienta con el cual se obtiene los siguientes resultados.

Como objetivo general de la investigación se evaluó la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de salud Chongón 2021, en donde por medio de los resultados y análisis de cada una de las dimensiones se establece un valor estadístico de 309.745 de los cuales se establece un valor promedio de 61.944 logrando comprobar que la calidad de atención en el centro de salud es ineficiente, por lo que es reflejado en el servicio que reciben los pacientes al asistir a la casa de salud.

Siendo uno de los objetivos específicos el analizar la calidad de atención que realiza el personal en el departamento de medicina del Centro de Salud Chongón, se tomó como punto de partida la percepción que tiene el paciente en cuanto a la atención que reciben.

De acuerdo a la teoría de SERVQUAL que se encarga de medir la calidad de atención por medio de la percepción y la satisfacción del usuario por medio de la expectativa; dentro del marco investigativo se definió como uno de los objetivos el análisis de la calidad de atención que ofrece el personal médico en el centro de salud. En donde para la identificación de la variable se abordó la fiabilidad de información que fue calificada por los pacientes con un 67% de muy malo en virtud que no se respeta los horarios de atención ni orden de llegada, el cual establece que se debe estar 30 minutos antes de la hora señalada, pues en el Centro de Salud existe prioridad en la atención al personal que por amistad son atendidos de forma inmediata. Sin embargo, resultó difícil la identificación ya que un 2% calificaron el servicio como bueno, pero el aporte a la dimensión fue, no porque el servicio que presta la casa de salud sea eficiente, sino más bien por sentir un tipo de compromiso con el centro de la salud a cuál asiste. (Basantes, Vinueza, & Coronel, 2016) habla sobre el costo administrativo que debe tener toda institución pública con el fin de brindar un servicio de calidad que facilite el cumplimiento de

objetivos. Sin embargo, la capacidad de respuesta del personal de salud hacia los pacientes en el área de medicina es inoportuna pues la mayoría de las veces no cuentan con los instrumentos adecuados para la revisión, y despacho de medicamentos, esto por la falta o ausencia del auxiliar de farmacia que se encuentra realizando actividades que no forman parte de las funciones a ellos encomendados.

La calidad de atención en el centro de salud Chongón se mide por la seguridad, empatía y aspectos tangibles que son palpables por parte del paciente es así como habla (Fariño, 2018) sobre la infraestructura de las casas de salud dan mucho que decir por insalubridad existente en donde son atendidos los pacientes sin ningún sistema de seguridad que salvaguarde la integridad de los mismos. Tal es el caso del centro de salud Chongón, en donde el 54% de los pacientes califican de muy malo las instalaciones, pues el personal de salud no cuenta con una planificación que le permita cumplir con la agenda de forma ordenada, obligándole atender al paciente en lugares en donde la privacidad no es un privilegio. Dado que toda atención es valorada y diagnosticada por el profesional es menester que cada uno de ellos poseen la habilidad y destreza de poder comunicar sobre la enfermedad que agobia al enfermo. Sin embargo, el personal de la institución pública no puede resolver las dudas e inquietudes que tienen en cuanto a la enfermedad ya que la presencia de materiales y equipos son obsoletos y la falta de cordialidad hacia el paciente es evidente. Por lo que se debería tener en cuenta que el profesional público está para servir a la comunidad mas no para lucrar.

Reconocer las necesidades, exigencias del usuario y su nivel de satisfacción se estableció como segundo objetivo en la investigación, el cual por medio de las expectativas se miden lo que el paciente o cliente espera recibir de un servicio y más aún cuando el sistema de valoración de salud es publico pues es responsabilidad del gobierno el cuidar la integridad del enfermo.

Las expectativas del paciente al momento de asistir al Centro de Salud Chongón con respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles; consideran que para tener un nivel de satisfacción amplio en cuanto a las dimensiones planteadas, las citas programadas que se realizan por medio del call center o estadísticas del centro de salud sean respetadas y atendidas de

acuerdo a la hora en la que se encuentran planificadas y que estas citas programadas ya están dentro del consultorio del doctor y sea llamada a la hora fijada y no pasar por el proceso de estadística por verificación, pues dentro de una planificación no es pertinente hacerlo cuando ya existe una cita programa en línea y la misma reposa dentro de la base de datos general. (Gómez, 2017) considera que la salud es un lugar de sanación en donde el profesional le ofrece seguridad y medicina alternativa como terapia cognitiva, conductual, homeopática, etc. conjuntamente con su historial, pero que sobre todo la atención por parte del profesional de salud sea eficiente con el fin de garantizar un servicio de calidad que garantice los objetivos establecidos por la casa de salud. Además, un 6% de los pacientes acotan que están de acuerdo en que sea el personal de salud quien guie y oriente de manera clara y oportuna sobre cada uno de los trámites que debe cumplir para acceder a los diferentes servicios que ofrece el centro de salud.

La seguridad que debe existir en el centro de salud, tiene que ser calificado de eficiente pues eso mejoraría el servicio que brinda el personal de salud, toda vez que el paciente asista a la casa de salud por un malestar, y que, el diagnóstico conjuntamente con la entrega de medicamentos sea optimo en un 90% y generado automáticamente en el sistema de salud el seguimiento continuo y no se pierda la guía del tratamiento, pues el malestar inicia cuando un médico que desconoce el tema no tiene la capacidad de recomendar y analizar el avance del diagnóstico.

El poder solventar las dudas que el paciente tiene con respecto a la enfermedad es primordial pues de ellos depende la calificación que pueda obtener el médico. (Terán 2017) concuerda con el trabajo de investigación pues en el estudio realizado determina la existencia de servicios de salud que no son resueltos por la falta de planificación estratégica y de capacitaciones continuas.

En cuanto a la seguridad las expectativas del paciente con un 77% consideran que la atención de cada uno de los pacientes requiere de su tiempo y de su espacio en donde la consulta externa sea en donde el paciente sea atendido de forma eficiente y lo más importante en donde el profesional pueda resolver las dudas que se le presenta al paciente al momento en el que está siendo atendido. Un 20% está de acuerdo en que los exámenes médicos que se envían sean gestionados de la mejor manera y que su entrega sea inmediata con previa programación de cita por parte

del médico y que no se tenga que gestionar la cita por call center, esto en virtud de que los resultados son agendados después de 30 días, repercutiendo de forma directa a la salud del enfermo.

Finalmente, y como último objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del centro de salud Chongón del año 2021 en donde el 100% de los pacientes califica de muy malo en cuanto a la comodidad que presta el Centro de Salud, ya que los baños están dañados o insalubres, la mayor parte del tiempo no existe la disponibilidad de espacio donde el paciente pueda sentarse y por el tiempo de espera, se sientan en espacios no aptos. La falta de materiales o equipos para prestar un servicio de salud de calidad y la escasa capacidad de poder expresar y orientar a los familiares para explicar la enfermedad del familiar repercute de forma directa en la satisfacción del usuario pues con un rango de -0.30 de alfa de Cronbach se determina que 89% después de haber sido atendido por el profesional de salud y obtener el peor de los servicios consideran que es urgente contar y respetar la vida humana de cada una de las personas que asisten por un malestar. Así se coincide con la investigación realizada por (Basantes, Vinueza, & Coronel, 2016) en donde los galenos no prestan atención a los detalles del paciente (Jaya Veloz, 2017) y la infraestructura que poseen las casas de salud no son las más oportunas para su atención pues carecen de estrategias de salubridad pública.

Claramente el tema de la fiabilidad es claro observar que se tiene una brecha de 0.75 de alfa de Cronbach lo que significa que al no existir a la experiencia por parte del profesional de salud recaerá de forma indirecta en el cumplimiento de los objetivos institucionales como en la investigación realizada por (Forrellat, 2014) en la que indica que para que un servicio sea calificado como eficiente se debe contar con el apoyo de todo el personal.

Midiendo las expectativas y percepciones de la capacidad de respuesta, se establece una brecha de alfa de Cronbach de 0.83 el representa en su totalidad un cambio de 360 grados el profesional de salud debe realizar; tal es el caso del autor (Gómez, 2017) en el que indica que la tecnología va de la mano, pues depende del nivel de capacitación que tenga el galeno para ofrecer un servicio de calidad.

El rango de brecha existe entre la percepción y expectativa de la dimensión de seguridad es de (-0.17), en virtud que la percepción del paciente es menor con relación a la expectativa pues carga un margen de diferencia dando como resultado que la prioridad es el paciente pues así lo menciona (Pérez S. A., 2018) en donde el eje principal de toda casa de salud es brindar bienestar, y garantías al paciente que es atendido por un malestar en general.

VI. CONCLUSIONES

- En conclusión, se observó una evaluación estática en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, pues consideraron a nivel de evaluación que el médico debe poseer; conocimientos, destreza, habilidad, pero sobre todo empatía hacia la salud del paciente, que ayuden a identificar sus malestares y brindar el tiempo necesario para solventar las dudas que presentan al momento de otorgar un diagnóstico válido.
- Con un coeficiente de correlación alfa de Cron Bach en las dimensiones de fiabilidad de capacidad de respuesta es de -0.37 y -0.83 en donde existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Chongón. Cabe recalcar que esta relación es de una magnitud fuerte, lo que indica que las características de la calidad del servicio no están al nivel de la satisfacción del usuario.
- En las dimensiones de aspectos tangibles en la percepción, con un coeficiente de correlación alfa de Cron bach con resultado 0.03, nos indica que las instalaciones de la Unidad de salud son inadecuadas por la falta de privacidad del usuario donde se atienden a dos pacientes en el mismo espacio y la escasez de inmobiliario, debiendo usar las aceras de la calle como sala por el tiempo de espera, al no cumplir con el agendamiento programado causando insatisfacción al usuario.
- Finalmente, según la relación existente entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación, la percepción se mide con una tendencia de 1.27 y las expectativas tiene un alfa de Cron Bach de 0.50; el cual marca una brecha estandarizada, dando como resultado que la calidad de atención en

el Centro de Salud Chongón es precaria, pues no cuenta con las características básicas que deben poseer los profesionales de salud que prestan el servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un plan de mejora continua de la calidad, tomando como línea base los porcentajes de expectativas obtenidos en este trabajo, que permitan establecer directrices y estrategias con el fin de mejorar los servicios de salud, siempre considerando la opinión del usuario ya sean inquietudes o inconformidades que se vean reflejadas en las acciones de cambio que se establezcan, esto garantizará el mejoramiento continuo de las prestaciones.
- Continuar realizando periódicamente encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios externos que asisten al área de medicina y aplicar el POA (Plan Operativo Anual) sugerido, para verificar el progreso en este índice, con la finalidad de emprender otros procesos de mejora continua.
- Realizar monitoreos periódicos en el área de farmacia, servicio médico, obtención de turnos, horarios de atención e infraestructura con miras a mejorar los servicios, considerando la opinión del usuario que es parte importante para lograr un incremento en el nivel de satisfacción.
- Se recomienda realizar otras investigaciones a futuro, donde se analice el cumplimiento de la jornada laboral del personal de salud de dicho centro, según los compromisos contractuales del servidor público.
- Brindar información relevante por parte del equipo de salud al paciente, antes, durante y después de la consulta. De igual manera sensibilizar al personal médico acerca del trato a los usuarios que se hacen atender, en el Departamento Médico con el propósito de brindarle un servicio de calidad y calidez, acorde a lo que existe en la Constitución del Ecuador.

Bibliografía

- Alea Riera, V. (2015). *Estadística descriptiva: aplicaciones prácticas*. Barcelona : UB.
- Barahona, D. E., & Ferrada, A. R. (2018). *Medición de la calidad de servicio de la Facultad de las Ciencias Empresariales de la Universidad Bio - Bio*. Chile: Universidades Bio - Bio. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/758/1/Ferrada%20Andrade%C%20Rocio.pdf>.
- Basantes, A. R., Vinueza, J. A., & Coronel, S. J. (2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Unemi*, 9(18). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825012.pdf>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. (Vol. 4).
- Constitución de la Republica del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- D'ELIA, G., & S.WALSH. (1984). *Un état d'esprit ou cognitif que l'utilisateur acquiert par l'utilisation, et l'évaluation qui en découle, des*. Francia: Bulletin des Bibliothèques de France.
- Dominguez, S. (2014). *Introducción a la Estadística Económica*. España: Diaz de Santos.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25). Obtenido de Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.
- Duran Silva, L. M. (2018). *Calidad en la prestación de servicios*. *Escuela Europea de Excelencia* . (2021). Obtenido de Los 7 principios de la Gestión de la Calidad en ISO 9001:2015:

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Fariño, C. J. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de la primaria de salud. 39(32). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Forrellat, B. M. (Junio de 2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. 30 (2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA*.

Gonzales, J. J. (2004). *Las necesidades de información: métodos y Fases*. (Primera, Ed.) UNAM. Obtenido de http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf

Gonzalez, J. J. (2009). *Satisfacción del Usuario: las investigaciones sobre la necesidad de información*. (U. N. México, Ed.) México: Primera Edición. Obtenido de http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1762/satisfaccion_usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ipinza, R. M. (2007). *Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables* (Vol. 47). ChileCuad Méd So: Cuad Méd So.

Islas, C. R., Valencia, O. A., Vázquez, E. B., Ruvalcaba, L. J., & Vázquez, J. R. (Octubre de 2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal*, 5(10), 163-1178. Obtenido de <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770>

- Jaya Veloz, V. P. (2017). *Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
- Ley Orgánica del sistema nacional de salud . (2002). Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/images/PDF/ley-organica-del-sistema-nacional-de-salud.pdf>
- Limbatto, C. (2018). Calidad de servicio en América Latina: promoción de inversiones para operadores y herramientas para usuarios. *Telecomunicaciones de Latinoamérica*. Obtenido de conjunto de características requeridas para satisfacer las necesidades de los usuarios
- López, A. V., Barranco, I. B., Giménez, L. M., Zapater, B. L., & Aguilar, R. M. (2021). Análisis del sistema sanitario de Estados Unidos de América, salud y negocio. *Revista Sanitaria de Investigación*. Obtenido de <https://www.revistasanitariadeinvestigacion.com/analisis-del-sistema-sanitario-de-estados-unidos-de-america-salud-y-negocio/>
- Martin, C. R. (2000). *La satisfacción del usuario : un concepto en alza*. UB. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>
- Martín, J. (2018). Como medir tu servicio con SERVQUAL. *Internacional Business*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Martínez, A. (2014). *Tamaño de muestra y precisión estadística*. Almería: Universidad de Almería.
- Mejías, S. Y., N, C. C., Rodríguez, A. A., & T. F. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Cubana Salud Pública*. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_4_13/spu16413.htm
- Ministerio de Salud Pública. (2013). Herramientas de control .

- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*.
- Monroy, T. (2019). *Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (Abril de 2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*.
- Organización Mundial de la Salud. (1948). Obtenido de https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (11 de AGOSTO de 2020). *OMS*. Obtenido de *Servicios sanitarios de calidad*: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2003). *Guías e Instrumentos de Salud para evaluar la Calidad de la Atención*. Santo Domingo: OPS. Obtenido de https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf
- Paravic, K. T. (2010). *Enfermería y Globalización. Ciencia y Enfermería*.
- Pérez, C., Loreto, M., & González, C. V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>
- Pérez, S. A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Prasad, H. (1992). *Information needs and users*. Varanasi Indian Bibliographic Center.
- Rodríguez, A. (2013). *Creando una cultura de la calidad hospitalaria*. Medwave.
- Salazar, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: UMAN.
- Sánchez, J. A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior*. México: UNAM.

Seclén J, D. C., TR, Z., KJ, R., & GL, C. (2000). Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y Accesibilidad Asociado. *An Fac Med*, 66(2)

Silva, D. d. (septiembre de 2020). *Todo lo que necesitas saber sobre la expectativa de los clientes para mejorar las ventas de tu empresa*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/>

Sirebrenik, J. W. (2003). Qué es SERVQUAL. *Revista Biomédica Revisada Por Pares*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

Vivanco, M. (2012). *Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones*. Argentina: Universitaria.

Yáñez, C. (19 de mayo de 2017). Chile ha mejorado en los últimos 25 años. Obtenido de <https://www.latercera.com/noticia/segun-estudio-internacional-calidad-acceso-la-salud-chile-ha-mejorado-los-ultimos-25-anos/>.

Yovera, C. E. (Junio de 2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio. (22), 26-38

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO:						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación: Cuantitativa Diseño de Investigación: Descriptiva, no experimental y de campo. Población: Número de pacientes o usuarios que asisten por mes al área de medicina, 670. Muestra: 20 personas Muestreo: Estratificada Técnicas: Observación, encuestas Instrumentos: Cuestionario
Cómo se evalúa la calidad del servicio en el área de medicina y la satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de salud Chongón 2021	Evaluar la calidad del servicio en el área de medicina y la satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de salud Chongón 2021	La calidad del servicio de medicina influye en la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021.	Calidad de atención y satisfacción del usuario.	Percepción y expectativas	Fiabilidad	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Capacidad de respuesta	
1) Como determinar la calidad de atención que brinda el personal en el área de medicina en el centro de salud Chongón 2021	1) Analizar el nivel de calidad de atención que realiza el personal de salud en el departamento de medicina del Centro de salud Chongón 2021	1) La calidad de atención influye en las actividades realizadas por el personal de salud del departamento de medicina			Seguridad	
2) Como se identificará la satisfacción del usuario que asiste al área de medicina del centro de salud Chongón	2) Determinar la satisfacción del usuario que asiste al área de medicina del centro de salud Chongón 2021	2) La satisfacción del usuario influye en la calidad de atención del personal de salud.			Empatía	
3) Como determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que asiste al área de medicina del centro de salud Chongón	3) Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que asiste al departamento de medicina del centro de salud Chongón 2021	3) La relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción influye en el usuario.			Aspectos tangibles	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	De acuerdo a la organización mundial de la salud (2020) la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios	La calidad del servicio en el área de salud permite brindar un servicio de calidad a los pacientes que asisten a una casa de salud con el propósito de sanar sus malestares	Fiabilidad de percepción Capacidad de respuesta percepción Seguridad percepción Empatía percepción Aspectos tangibles	Habilidad del personal Programación de consultas Programación de atenciones Disponibilidad y factibilidad Frecuencia de atención Procedimientos Dispensa de productos. Privacidad del paciente Información de la enfermedad Tratamiento de dosis. Información brindada Orientación Personal Capacitado Presencial de materiales Comodidad y Limpieza	Bueno Muy Bueno Malo Muy Malo Neutro	Escala de Liker nominal

Anexo 3 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>En virtud de eso (Prasad, 1992) indica la satisfacción del usuario se enmarca en las búsquedas de información de necesidad que le permita cumplir con sus expectativas anheladas.</p>	<p>la satisfacción del usuario se define como la interpretación que tiene el paciente con respecto al servicio prestado</p>	<p>Fiabilidad de expectativas</p> <p>Capacidad de respuesta de expectativas</p> <p>Seguridad de expectativas</p> <p>Empatía de expectativas</p> <p>Aspectos tangibles de expectativas</p>	<p>Habilidad del personal</p> <p>Programación de consultas</p> <p>Programación de atenciones</p> <p>Disponibilidad y factibilidad</p> <p>Frecuencia de atención</p> <p>Procedimientos</p> <p>Disensión de productos.</p> <p>Privacidad del paciente</p> <p>Información de la enfermedad</p> <p>Tratamiento de dosis.</p> <p>Información brindada</p> <p>Orientación Personal Capacitado</p> <p>Presencial de materiales</p> <p>Comodidad y Limpieza</p>	<p>Bueno</p> <p>Muy Bueno</p> <p>Malo</p> <p>Muy Malo</p> <p>Neutro</p>	<p>Escala de liker nominal</p>

Anexo 3 Instrumentos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ENCUESTA A PACIENTES

ÁREA MEDICINA

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Chongón 2021.

Alcance: Evaluación dirigida a los usuarios externos del Centro de Salud Chongón.

Indicaciones: Con el propósito que la información proporcionada, sea considerada oportuna, lea detenidamente cada una de las dimensiones y conteste acorde al nivel que usted califique pertinente.

Factores Sociodemográficos

Grupo etario

18-25 años

26-35 años

36-45 años

46 en adelante

Género

Masculino

Femenino

Grado de instrucción

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior técnica

Superior universitaria

PERCEPCIONES						
Nº	Dimensión fiabilidad	MUY MALO 1	MALO 2	NETRO 3	BUENO 4	MUY BUENO 5
1	¿Hubo acierto por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?					
2	¿Se respetó la programación de las consultas médicas?					
3	¿Se respetó la programación de las atenciones?					
4	¿El sistema informático de atención es oportuno para su atención médica?					
5	¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas organizado por estadística?					
	Total					

Dimensión

Capacidad de respuesta

6	¿La atención en el área de medicina fue oportuna?					
7	¿Fue ágil la dispensación de productos por parte de farmacia?					
	Total					

Dimensión

Seguridad

8	¿Se respetó su privacidad del paciente en el consultorio?					
9	¿Se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta?					
10	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?					
11	¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?					
	Total					

Dimensión

Empatía

12	¿Fue tratado respetuosa y amablemente?					
13	¿Hubo muestra de interés del médico para remediar su enfermedad?					
14	¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?					
15	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?					
16	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?					
	Total					

Dimensión

Aspectos Tangibles

17	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?					
18	¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?					
19	¿Se contó con presencia de materiales y equipos para la atención médica?					
20	¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios?					
	total					

EXPECTATIVAS					
Dimensión fiabilidad	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1	EN DESACUERDO 2	NETRO 3	DE ACUERDO 4	TOTALMENTE DE ACUERDO 5
Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente					
Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio					
Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
Total					
Dimensión					
Capacidad de respuesta					
Que la atención en el área de medica sea oportuna					
Que la atención en farmacia de consulta externa sea ágil.					
Total					
Dimensión					
Seguridad					
Qué se respete la privacidad del paciente					
Qué el examen físico sea detallado acorde a la patología que se presenta					
Qué el tiempo brindando por parte del personal de salud sea el necesario para definir las dudas del caso					
Que el medico tenga la experiencia y capacidad de dar a conocer el diagnóstico					
Total					

Dimensión						
Empatía						
12	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
13	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
14	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
15	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
16	Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza					
Total						
Dimensión						
Aspectos Tangibles						
17	Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
18	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
16	Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención					
20	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores					
total						

Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

La población estuvo conformada por 670 pacientes que fueron atendidos en la Centro de salud Chongón, se determinó la muestra para estudios cuantitativos calculando con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(0.95)^2 * 0,5 * 0,5 * 670}{(0,05)^2 * (670 - 1) + (0.05)^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{(0.9025) * 0,5 * 0,5 * 670}{(0,0025) * (669) + (0.0025) * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{152.34}{1.6725 + 0.000625}$$
$$n = \frac{152.34}{1.673125}$$
$$n = 91.05$$

Con el cálculo realizado se estableció una muestra estratificada de 91 individuos, el cual se procedió a determinar acorde a la edad.

Tabla 23 Cálculo de la muestra

Estrato	Identificación	N.º sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	18-25	150	21.98%	20
2	26-35	100	15.39%	14
3	36-45	350	51.65%	47
4	46 en adelante	70	10,99%	10
TOTAL		670		91

El tamaño de la muestra con el que se trabajó en el presente trabajo es de 91 pacientes que asistieron al centro de salud Chongón.

Anexo 5. Confiabilidad del Instrumento

Tabla 24 Validación Alfa de Cron Bach

DIMENSIONES	PERCEPCION	ESPECTATIVA
Dimensión fiabilidad	0,49	0,41
Capacidad de respuesta	0,28	0,28
Seguridad	0,61	0,55
Empatía	0,41	0,41
Aspectos Tangibles	0,55	0,55
	2,34	2,2

Elaboración propia del investigador.

Anexo 6. Registro fotográfico.



MATRIZ DE VALIDACIÓN – MEDDY CECILIA ESTUPIÑAN ZAMBRANO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR PERSEPCIÓN / ESPECTATIVAS	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Bueno	Muy Bueno	Neutro	Malo	Muy malo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	Habilidad del personal	¿Hubo acierto por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?		5				X		X		X					
		Programación de consultas	¿Se respetó la programación de las consultas médicas?		5			X		X		X		X				
		Disponibilidad y factibilidad	¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas organizado por estadística?			3			X		X		X		X			
		Atención médica	¿El sistema informático de atención es oportuno para su atención médica?		5			X		X		X		X				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia de atención	¿La atención en el área de medicina fue oportuna?		5			X		X		X		X				
		Dispensa de productos	¿Fue ágil la dispensación de productos por parte de farmacia?		5			X		X		X		X				
	SEGURIDAD	Privacidad del paciente	¿Se respetó la privacidad del paciente en el consultorio?		5			X		X		X		X				
		Examen Físico	¿Se le realizó un examen físico detallado y de acorde a la patología que se presenta?		5			X		X		X		X				

	Tiempo de atención	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	5				X		X		X		X	
	Capacidad de Médico	¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?		3			X		X		X		X	
EMPATÍA	Atención respetuosa	¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	5				X		X		X		X	
	Interés del médico	¿Hubo muestra de interés del médico para remediar su enfermedad?	5				X		X		X		X	
	Información de la enfermedad	¿Usted comprendió la información respecto a su enfermedad?	5				X		X		X		X	
	Tratamiento de dosis	¿Usted comprendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	5				X		X		X		X	
	Información brindada	¿Usted comprendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	5				X		X		X		X	
ASPECTOS TANGIBLES	Orientación	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	5				X		X		X		X	
	Personal Capacitado	¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	5				X		X		X		X	
	Presencial de materiales	¿Se contó con presencia de insumos y equipos para la atención médica?	5				X		X		X		X	
	Comodidad y limpieza	¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes del Centro de Salud?	5				X		X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Método SERVQUAL”

OBJETIVO: “Conocer la escala de confiabilidad que presenta las dimensiones del método SERVQUAL”

DIRIGIDO A: Pacientes Área de Medicina

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Andramuño Zeballos Catalina de Lourdes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Salud Pública – Especialista en Gerencia de Servicios de Salud.

VALORACIÓN:

Muy Malo	Malo	Neutro	Bueno	Muy Bueno
----------	------	--------	-------	-----------



Firmado electrónicamente por:
CATALINA DE LOURDES
ANDRAMUNO ZEBALLOS

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN – MEDDY CECILIA ESTUPIÑAN ZAMBRANO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR PERSEPCIÓN / ESPECTATIVAS	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Bueno	Muy Bueno	Neutro	Malo	Muy malo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	Habilidad del personal	¿Hubo acierto por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?		5				X		X		X				
		Programación de consultas	¿Se respetó la programación de las consultas médicas?		5			X		X		X		X			
		Disponibilidad y factibilidad	¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas organizado por estadística?			3			X		X		X		X		
		Atención médica	¿El sistema informático de atención es oportuno para su atención médica?		5			X		X		X		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia de atención	¿La atención en el área de medicina fue oportuna?		5			X		X		X		X			
		Dispensa de productos	¿Fue ágil la dispensación de productos por parte de farmacia?		5			X		X		X		X			
	SEGURIDAD	Privacidad del paciente	¿Se respetó la privacidad del paciente en el consultorio?		5			X		X		X		X			
		Examen Físico	¿Se le realizó un examen físico detallado y de acorde a la patología que se presenta?		5			X		X		X		X			

	Tiempo de atención	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	5				X		X		X		X		
	Capacidad de Médico	¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?		3			X		X		X		X		
EMPATÍA	Atención respetuosa	¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	5				X		X		X		X		
	Interés del médico	¿Hubo muestra de interés del médico para remediar su enfermedad?	5				X		X		X		X		
	Información de la enfermedad	¿Usted comprendió la información respecto a su enfermedad?	5				X		X		X		X		
	Tratamiento de dosis	¿Usted comprendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	5				X		X		X		X		
	Información brindada	¿Usted comprendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	5				X		X		X		X		
ASPECTOS TANGIBLES	Orientación	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	5				X		X		X		X		
	Personal Capacitado	¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	5				X		X		X		X		
	Presencial de materiales	¿Se contó con presencia de insumos y equipos para la atención médica?	5				X		X		X		X		
	Comodidad y limpieza	¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes del Centro de Salud?	5				X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Método SERVQUAL”

OBJETIVO: “Conocer la escala de confiabilidad que presenta las dimensiones del método SERVQUAL”

DIRIGIDO A: Pacientes Área de Medicina

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Villena Muñoz Nancy Sara

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia en Salud para el desarrollo local.

VALORACIÓN:

Muy Malo	Malo	Neutro	Bueno	Muy Bueno
----------	------	--------	-------	-----------



Firmado electrónicamente por:
NANCY SARA
VILLENNA

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CARTA

Guayas, Ecuador, 28 de Octubre de 2021

Estimado,

Dr. Hugo Hernán Cortez
Administrador Técnico del Centro de Salud Chongón

Asunto: Autorización para realizar trabajo de investigación.

De mis consideraciones,

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme como: **Meddy Cecilia Estupiñán Zambrano** con CI: 0918739434, maestrante de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación de la Universidad César Vallejo con código de matrícula, 7002483885 quién realizará su trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestro (a) en Gestión de los Servicios de la Salud titulado: **“Calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021”** este trabajo de investigación tiene fines académicos, no fin de lucro alguno, donde se aplicarán instrumentos de recolección de información.

Agradecemos anteladamente por la atención que me brinde con las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización formal y así proseguir con el desarrollo del proyecto de investigación en la entidad bajo su dirección.

Hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

AUTORIZADO



Firmado electrónicamente por:

**MEDDY CECILIA
ESTUPINAN
ZAMBRANO**



Firmado electrónicamente por:

**HUGO HERNAN
CORTEZ ZAMORA**

MEDDY CECILIA ESTUPIÑÁN ZAMBRANO
C.I. 0918739434

Administrador Técnico del Centro de Salud Chongón