



Carátula
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**Satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el
Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso,
de la ciudad de Azogues**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGISTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE
SALUD**

Autora: Vintimilla León, Tamara Cecilia

Directora: Carrión Figueroa, Gloria Alexandra

AZOGUES

2022



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2022

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 29 de octubre del 2022

Doctora.

Merci Lorena Vallejo Delgado

Directora de la Maestría de Gerencia de Instituciones de Salud.

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar, en calidad de directora del presente Trabajo de Titulación denominado: Satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues, realizado por Tamara Cecilia Vintimilla León autora, que el mismo ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Md. Gloria Alexandra Carrión Figueroa, Mgs.

Directora del Trabajo de Titulación.

CI: 110336001-0

Correo electrónico: gacarrionx@ utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Tamara Cecilia Vintimilla León, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autora del Trabajo de Titulación denominado: Satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues, de la maestría de Gerencia de Instituciones de Salud, específicamente de los contenidos comprendidos en: el capítulo 1: marco teórico, en el capítulo 2: diseño metodológico, en el capítulo 3: resultados y discusión, siendo la Mgst Md. Gloria Alexandra Carrión Figueroa, directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo. Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....
Tamara Cecilia Vintimilla León

Autor

CI: 030202427-8

Correo electrónico: tcvintimilla@utpl.edu.ec – tamacevin@hotmail.com

Dedicatoria

A mi hijo, JACOB VÁSQUEZ VINTIMILLA, quién es el motor de mi existencia, y quien a su corta edad ha tenido que comprender que su madre tiene clases y que debe ausentarse por ciertos períodos de tiempo, para culminar con éxito este logro académico; gracias pequeño, gracias infinitas por entender, sonreír y esperar a las 9pm para poder dialogar sin interrupciones, recuerda siempre que todo lo que hago es por y para ti.

A mis padres, por cuidar con esmero y amor de Jacobito, mientras yo estudiaba, realizaba trabajos, o daba exámenes.

A mis abuelitos SRA. GLORIA MENDIETA MENDIETA y PROFESOR. GÉRMAN LEÓN RAMIREZ y mi hermana MISHELL DAYANARA, ángeles que desde el cielo, segura estoy, no me desamparan ni de noche ni de día.

Agradecimiento

A DIOS, Creador, por iluminar mi sendero y darme la fortaleza necesaria para vencer cualquier obstáculo.

A mis padres DR. RUBÉN VINTIMILLA VELOZ Y ABG. CECILIA LEÓN MENDIETA, quienes con sacrificio forjaron mi personalidad, bajo los parámetros del bien, la verdad, la justicia, el deber y quienes han sido pilar fundamental en todas las etapas de mi existencia, por ello quiero retribuir de alguna forma tanto amor y entrega.

A mi hermana Md. KELLY DANIELA, quien de manera constante me ha motivado para que alcance diferentes peldaños en la vida profesional.

A la Mgst. GLORIA CARRIÓN, directora del Trabajo de Titulación, por guiar y supervisar mi tesis, brindándome su valioso tiempo y aporte, para que la investigación se realice bajo los parámetros y la metodología establecida.

A la Dra. MERCI LORENA VALLEJO DELGADO Y Dr. FREDDY ANDRÉS BONIFAZ LÓPEZ, por los conocimientos impartidos en los módulos de titulación I y II, mismos que han servido de base para la elaboración de mi trabajo de titulación y por su apoyo incondicional durante la elaboración del mismo.

Y a cada DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, preclaros hombres y mujeres, llenos de capacidad, que brindaron sus conocimientos y transmitieron sus experiencias con sabiduría, mismas que servirán de soporte en mi vida profesional.

Índice de contenido

<i>Carátula</i>	<i>I</i>
<i>Aprobación del director del Trabajo de Titulación</i>	<i>II</i>
<i>Declaración de autoría y cesión de derechos</i>	<i>III</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>V</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>VI</i>
<i>Índice de contenido</i>	<i>VII</i>
<i>Índice de apéndices</i>	<i>IX</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>X</i>
<i>Resumen</i>	<i>1</i>
<i>Abstract</i>	<i>2</i>
<i>Introducción</i>	<i>3</i>
<i>Capítulo uno</i>	<i>5</i>
<i>Marco Teórico</i>	<i>5</i>
1.1 Definición de términos básicos	<i>5</i>
1.2 Calidad de los servicios de salud	<i>5</i>
1.2.1 Dimensiones de la calidad	<i>6</i>
1.3 Satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención médica recibida	<i>7</i>
1.4 Antecedentes históricos	<i>8</i>
1.5 Normativa legal vigente	<i>11</i>
1.6 Encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios	<i>13</i>
1.6.1 Estructura y dimensiones del modelo SERVQUAL	<i>13</i>
1.6.2 Escala Likert	<i>14</i>
1.6.3 Diseño y análisis del cuestionario	<i>15</i>
1.6.4 Tratamiento estadístico de los datos SERVQUAL	<i>16</i>
1.7 Modelo de las brechas de la calidad de servicio	<i>16</i>

1.8 Mejora continua de la calidad percibida.....	17
1.9 1.9 Descripción del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.....	18
Capítulo dos	20
Diseño Metodológico.....	20
2.1 Tipo de estudio.	20
2.2 Área de estudio.....	20
2.3 Universo.....	20
2.4 Criterios de selección.....	20
2.4.1 Criterios de inclusión.....	20
2.4.2 Criterios de exclusión.....	20
2.5 Método y técnica.....	20
2.6 Instrumento de recolección de datos.....	21
2.7 Consideraciones éticas y procedimientos.....	21
2.8 Plan de tabulación y análisis estadístico de los datos. (Técnicas).....	22
Capítulo tres	23
Resultados y discusión.....	23
3.1. Análisis e interpretación de resultados.....	23
Características sociodemográficas de los usuarios.....	23
Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención recibida	25
Estrategias de mejora continua de la calidad de atención, en base a los resultados obtenidos en el centro de especialidades médicas carlos perez perasso.....	44
3.2 Discusión.....	51
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	57
Referencias.....	58
Apéndice.....	61

Índice de apéndices

Apéndice A. Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.	61
Apéndice B. Dirección del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.	64
Apéndice C. Instrumento de recolección de datos.	65
Apéndice D. Consentimiento Informado	71
Apéndice E. Oficio donde se indica el tribunal para la tesis.	74
Apéndice F. Oficio de solicitud para pedir autorización para obtener los datos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.	76
Apéndice G. Oficio de autorización para obtener los datos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso	79
Apéndice H. Evidencia de la realización de la encuesta.	81

Índice de tablas

Tabla 1	Escala Likert para medir la Satisfacción de los Usuarios	15
Tabla 2	Distribución por grupo etario de los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo - mayo del 2022	23
Tabla 3	Distribución de la población según el género de los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo - mayo del 2022	23
Tabla 4	Nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022.....	24
Tabla 5	Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de fiabilidad del Cuestionario SERVQUAL Modificado	26
Tabla 6	Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta del Cuestionario SERVQUAL Modificado	28
Tabla 7	Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad del Cuestionario SERVQUAL Modificado	30
Tabla 8	Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de empatía del Cuestionario SERVQUAL Modificado	32
Tabla 9	Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles del Cuestionario SERVQUAL Modificado	34
Tabla 10	Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión fiabilidad	36
Tabla 11	Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión capacidad de respuesta.....	37
Tabla 12	Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión seguridad	38
Tabla 13	Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión empatía	39
Tabla 14	Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión aspectos tangibles	40
Tabla 15	Porcentajes de satisfacción de los usuarios ante la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022	42
Tabla 16	Medidas estadísticas según dimensiones	43
Tabla 17	Estrategias de mejora continua del nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención ofrecida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022	45

Resumen

La satisfacción del usuario ante la atención médica recibida, representa la sensación personal de placer / decepción, como resultado de comparar expectativas y percepción de un servicio. Por la cual, todo establecimiento sanitario debe brindar una atención de calidad, eficaz, eficiente, cortés, rápida, ágil, donde prevalezca el respeto, paciencia, confidencialidad y secreto médico. Por lo antes mencionado, el presente estudio tuvo como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad Azogues, durante el período marzo - mayo 2022. El diseño de estudio fue descriptivo, cuantitativo, transversal. El método fue la aplicación de la encuesta SERVQUAL. Entre los resultados obtenidos predominó las atenciones en el grupo etario 18 - 65 años con el 64.3%; el sexo femenino con 57.9%, la instrucción superior universitaria con 37.9%. Los niveles de satisfacción fueron del 75% para fiabilidad, 71% para capacidad de respuesta, 57% para seguridad, 65% para empatía y 64% para aspectos tangibles, lo que representa una satisfacción global del 66.4%.

Palabras claves: satisfacción, usuarios, atención médica.

Abstract

User satisfaction with the medical care received represents the personal sensation of pleasure/disappointment, as a result of comparing expectations and perception of a service. By which, every health establishment must provide quality care, effective, efficient, courteous, fast, agile, where respect, patience, confidentiality and medical secrecy prevail. Due to the aforementioned, the present study had as a general objective: to determine the level of satisfaction of the users, with the care received at the Carlos Pérez Perasso Medical Specialties Center, in the city of Azogues, during the period March - May 2022. study design was descriptive, quantitative, cross-sectional. The method was the application of the SERVQUAL survey. Among the results obtained, care in the age group 18 - 65 years prevailed with 64.3%; the female sex with 57.9%, higher university education with 37.9%. The satisfaction levels were 75% for reliability, 71% for responsiveness, 57% for security, 65% for empathy and 64% for tangible aspects, which represents an overall satisfaction of 66.4%.

Keywords: satisfaction, users, medical care.

Introducción

Para hablar de satisfacción de los usuarios ante la atención brindada en una institución sanitaria, es fundamental definir el término calidad, mismo que constituye según la Organización Mundial de Salud, un alto nivel de excelencia profesional, utilizando óptimamente los recursos, con un mínimo porcentaje de riesgos para el paciente, con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios. (Vázquez, 2018)

Siendo importante considerar que la calidad no se limita a atender al cliente con cortesía, sino debe agregar beneficios y establecer canales de comunicación directa entre el establecimiento y el usuario, para asegurar la satisfacción. (Fariño, 2018)

Sin embargo, aun cuando los indicadores sanitarios de calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios en la actualidad permanecen en constante evaluación y son temas relevantes a nivel nacional e internacional, existe datos preocupantes que reflejan tasas de insatisfacción. (Ayoví, 2020)

Así por ejemplo, en Ecuador, pese a que un factor fundamental de los principios rectores de la política sectorial corresponde a la calidad de atención de salud, que tiene como eje central la satisfacción del usuario, según Fariño J, uno de los problemas más notables del sistema, es la percepción de los pacientes ante la atención recibida, lo que ha generado porcentajes que indican un rango de calidad media. (Fariño, 2018)

Datos que se encuentran en estrecha relación, con lo manifestado por Infantes F, quien indica que en Perú, estudios de percepción de usuarios con los servicios de salud, revelan cifras desalentadoras, donde solo el 10 a 30% presentan satisfacción y en Latinoamérica la percepción de calidad varía de media a baja, con un porcentaje que oscila entre el 20 a 30%. (Infantes, 2017)

Bajo esta perspectiva, surge la necesidad de que las instituciones analicen como mejorar la atención al usuario, situación que resulta un imperativo ético que pretenda cambiar paradigmas sociales relacionados a salud, dando respuestas efectivas a las necesidades poblacionales, y atenciones continuas, eficientes y eficaces. (Fariño, 2018)

En este sentido, todo el enfoque antes mencionado, ha servido de base para dar repuesta al problema planteado y como motivación para realizar esta investigación, que tuvo como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues, durante el período marzo-mayo del 2022. Y como objetivos específicos: describir las características sociodemográficas de los usuarios; establecer el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención recibida; y proponer estrategias de mejora continua de la calidad de atención, en base a los resultados obtenidos; debiendo mencionar que todos los objetivos se han cumplido a cabalidad, y que al desarrollar éste trabajo descriptivo, cuantitativo, transversal y aplicar las encuestas SERVQUAL a los 375 pacientes y al recopilar la información no se ha presentado problema alguno, sino más bien que el Director del Centro brindó las facilidades para que el trabajo culmine exitosamente. La única limitante fue no realizar la confiabilidad alfa Cronbach, por cuanto no fue posible emplear la prueba piloto.

Siendo vital, enfatizar en el hecho de que ejecutar el presente estudio, resultó relevante, pues benefició directamente a los pacientes, ya que al conocer cuál es su percepción, permite a la Institución corregir falencias, tomar correctivos pertinentes, buscar respuestas integrales, competentes y oportunas, que cubran las necesidades de la población, garantizando que reciban atenciones médicas integrales, sobre todo al evaluar que los usuarios de salud más que cualquier otro cliente, pueden encontrarse por su misma condición más susceptibles y propensos a la fragilidad. Otro beneficiario fue el Centro, pues tanto los resultados como las estrategias propuestas para la mejora continua de la calidad, fueron entregadas al director Médico para que analice la información y de creer conveniente pueda aplicarlas, manteniendo así el buen nombre institucional e incrementando la cobertura de salud. Finalmente se explica que en el capítulo uno se expuso el marco teórico, mismo que contiene toda la información que sustenta el trabajo investigativo; en el capítulo 2 el marco metodológico y en el capítulo 3 el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo uno

Marco Teórico.

1.1 Definición de términos básicos.

Calidad: constituye una propiedad que posee un servicio u objeto, que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un individuo. (Economipedia, s.f.)

Satisfacción: representa el sentimiento de bienestar o placer que tiene una persona cuando se ha cubierto una necesidad o deseo. (Diccionario Google, 2021)

Usuario / paciente: ser humano que presenta una patología o desea prevenir una enfermedad y por ello requiere recibir atención. (Wikipedia, 2021)

Atención médica: servicio o actividad desarrollada por un profesional sanitario, destinado a prevenir y tratar enfermedades, preservando el bienestar físico y mental del paciente. (Clínic Cloud, 2021)

Percepción: mecanismo que realizan los individuos al recibir, interpretar y comprender las señales provenientes, codificándolas a partir de actividades sensitivas. (Equipo Editorial ETECE, 2021)

Expectativa: esperanza de ejecutar o lograr algo, posibilidad razonable de que una situación suceda. (Real Academia Española, 2021)

1.2 Calidad de los servicios de salud.

El término "calidad" en el ámbito sanitario, se define actualmente, como la capacidad que posee un servicio para adaptarse a lo que el paciente espera, es decir, a sus expectativas y a cubrir las necesidades de los usuarios, generando buena percepción. (Ayoví, 2020)

Tiene como finalidad lograr mayores beneficios para el paciente - usuario, con el menor riesgo, producto de la interacción que tienen entre sí, los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica médica y de las obligaciones institucionales para la prestación de servicios. (Ayoví, 2020)

La calidad de servicios sanitarios representa la relación existente entre estructura, proceso, resultado y como éstos se adecuan a cada usuario y a su satisfacción. (Álvarez, 2017)

No solo involucra el diagnóstico y tratamiento de las patologías sino engloba además la calidad del servicio brindado en la atención médica. (Dávila, 2018)

Según Hipócrates, la calidad ha sido y es considerada sinónimo de humanización, ya que se contextualiza como una práctica humanística por excelencia, que desde el inicio incorpora la singularidad del paciente, sus emociones, creencias, principios y valores. (Ayoví, 2020)

La calidad ha evolucionado en el transcurso del tiempo; en la actualidad existen nuevos avances tecnológicos y mayor preparación científica, académica y humanística. (Mero, 2021)

La calidad sanitaria implica realizar evaluaciones sobre satisfacción de los usuarios, de ahí que resulta sumamente importante que las instituciones de salud cumplan con las normativas y reglamentos que garanticen el alcanzar estándares e indicadores de calidad y generar herramientas que garanticen eficacia y eficiencia en la atención médica. (Mero, 2021)

En el ciclo de vida de los seres humanos, se han ido presentando requerimientos y necesidades cada vez más complejas, razón por la cual la percepción de los usuarios puede variar de un individuo a otro, es decir cada persona puede tener diferente nivel de satisfacción con la atención recibida, lo que estaría relacionado con factores como: el nivel de preparación, costumbres, ideologías e incluso el proceso de realización de cada ser. (Álvarez, 2017)

1.2.1 Dimensiones de la calidad.

Edwards Deming en su libro “Fuera de crisis” menciona 2 argumentos importantes con respecto al concepto de la calidad, donde especifica que ésta debe estar descrita en términos de satisfacción del usuario y que es multidimensional, ya que es imposible definir calidad de un servicio como una simple característica o agente. (Leyzeaga, 2014)

La calidad no está reducida a ciertos elementos, sino implica la integración de varios componentes, entre los cuales se encuentran: instalaciones; infraestructura; recursos humanos, técnicos y de comunicación; la voluntad de servir; la seguridad ofrecida; el clima de confianza, intimidad, respeto y privacidad que debe existir con los pacientes; la personalización del servicio que sucede cuando el establecimiento realiza una prestación que

identifica a los usuarios como clientes, empleando siempre calidez y buen trato del equipo de trabajo, lo que garantiza la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución. (Álvarez, 2017)

Así, por ejemplo, la accesibilidad y efectividad en los servicios sanitarios son elementos sumamente relevantes de la calidad de la atención médica. (Vázquez, 2018)

Donabedian, A. en el año 1999, observó 2 dimensiones: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para solucionar problemas del paciente; y una dimensión interpersonal que alude a la relación establecida entre el proveedor del servicio y el receptor. Dentro de la segunda dimensión se puede incluir una tercera correspondiente a las comodidades o condiciones del ambiente físico. (Gutiérrez, 2019)

También la calidad en servicios de salud tiene una dimensión ética que va más allá de la relación costo – eficiencia o de la satisfacción del usuario y que debe ser considerada al medir calidad. (Gutiérrez, 2019)

Además se ha descrito que el usuario de servicios sanitarios posee 3 niveles de necesidades respecto a la calidad, los cuales incluyen: El primer nivel corresponde a las necesidades o expectativas de los usuarios, en las cuáles los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, y que exista competencia, cortesía, educación, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados para los diversos tratamientos. El segundo nivel involucra el interés y la disposición por ofrecer un servicio que sea rápido, responsable, accesible, con una atención individualizada, donde se emplee una comunicación asertiva y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado. El tercer nivel está relacionado a la infraestructura y a la apariencia física de las instalaciones y del personal, incluyendo la relación costo beneficio favorable. (Gutiérrez, 2019)

1.3 Satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención médica recibida.

La calidad de la atención brindada se mide a través de la satisfacción de los usuarios; constituye un indicador subjetivo influido por las expectativas y percepción del paciente. Es decir, si el establecimiento ha cubierto sus necesidades implícitas y explícitas. (Ayoví, 2020)

La satisfacción representa la sensación personal de placer o decepción, como resultado de comparar la percepción del desempeño de un servicio, en relación con las expectativas que tiene el usuario. (Fariño, 2018)

Un principio esencial de la satisfacción es comprender que la atención se realiza en todas las dependencias de la institución sanitaria, desde el área administrativa, el área operativa, hasta los departamentos complementarios de limpieza y recepción. Por ello, cada trabajador del establecimiento debe realizar sus funciones en base a lo establecido en la política de servicio institucional, para de esta manera brindar una atención de calidad en todas las dependencias. (Ayoví, 2020)

Para lograr la satisfacción de los usuarios del servicio de salud, debe existir un compromiso institucional, multi e inter disciplinario y a nivel personal, tanto por parte de los proveedores como por el usuario receptor de la atención. La finalidad consiste en garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad que constituyen una prioridad asistencial que justifica la corresponsabilidad existente. (Aragadvay, 2017)

El nivel de satisfacción alto o bajo depende de factores como: el entorno en el que se desarrolle el paciente, cuáles son sus expectativas, valores morales, culturales, éticos, así como cuáles son sus necesidades personales. (Aragadvay, 2017)

1.4 Antecedentes históricos.

Los trabajos investigativos sobre evaluaciones de la calidad de los servicios que toman en cuenta la percepción de los clientes tienen su origen en el ámbito empresarial, pero posteriormente han sido aplicadas en el sector salud para valorar la satisfacción de los usuarios ante la atención médica ofrecida. Debiendo mencionar que, desde la antigüedad, los hospitales significaban la posibilidad de brindar hospitalidad a personas que necesitaban de ella, de forma cálida y humana. (Vázquez, 2018)

Por ello, a continuación, se detallan estudios relevantes sobre la temática tratada: Infantes F, en 2017, efectuó una investigación de tipo observacional, retrospectiva, sobre calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes de consulta externa, del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos, durante el 2016, en un

universo de 305 pacientes, a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL, obteniendo como resultado: una satisfacción global percibida del 72.9%, mientras la satisfacción por dimensiones alcanzó una fiabilidad del 68,6%, con mayor aceptación en los ítems: orientación y explicación del personal sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa con el 77,7% y la disponibilidad de historias clínicas para la atención con 77,3%. La capacidad de respuesta fue del 72,3%; la satisfacción con el servicio de recepción fue del 100% y con la rapidez de la atención para realizarse exámenes diagnósticos 73,4%. La seguridad alcanzó un porcentaje del 77,1%, y una confianza en el médico del 89,1%. La empatía se encontró presente en el 73,7%, con 83,1% otorgado a un trato amable, respetuoso y paciente. 73,6% mostró satisfacción por aspectos tangibles, sobresaliendo con el 74,1% la existencia de personal para informar y orientar a los pacientes. Respecto al género, 273 pacientes pertenecieron al sexo femenino con el 89,5% y tan solo 32 al masculino con el 10,5%. Las edades de los pacientes oscilaron entre 26 a 81 años. En cuanto al grado de instrucción, 118 cursaron la educación secundaria con el 38,7%, 85 superior técnica con el 27,9%, y 102 superior universitaria con 33,4%. (Infantes, 2017)

Álvarez R, en 2017, ejecutó un estudio descriptivo de corte transversal, a cerca de la satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, con la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", de Managua, Nicaragua, durante el período febrero – marzo, para ello, se empleó la encuesta SERVQUAL a 36 pacientes que constituyeron el universo, en quienes se observó que el 33% correspondieron a edades de 51- 60 años, el 67% fueron de sexo femenino, 52,8% universitarios y 64% del área urbana. Respecto a la expectativa de los usuarios, ésta se encontró entre 4,23 - 4,39 para las 5 dimensiones, alcanzando un nivel de 5 para los ítems de satisfacción. En cuanto a la percepción esta osciló entre 4,34 - 4,44 siendo 5 el nivel más alto para satisfacción. El índice de calidad de servicio fue de 0,08. En definitiva, según las expectativas y percepciones de los usuarios en lo referente a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención, los pacientes se encontraron completamente satisfechos, lo que concuerda con las brechas cercanas a cero y con el índice de calidad del servicio que fue excelente. (Álvarez, 2017)

Vázquez E, en 2018, publicó en la Revista de Salud Pública de México, su estudio descriptivo - transversal, sobre satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, en la Unidad de Puebla, donde se realizó a 395 usuarios la encuesta SERVQUAL que evalúa la calidad percibida, obteniendo como resultado que 257 pacientes con el 65% presentaron satisfacción ante la consulta de medicina familiar, con enfermería 292 con el 74%, 233 con el personal no sanitario con el 59%, con elementos tangibles (instalaciones, orden, limpieza) 324 con 82%, con accesibilidad a la atención y organización (facilidad de trámites, horarios) 257 con el 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. Las mujeres mostraron mayor satisfacción, y referente a la instrucción ésta fue mayor en los pacientes analfabetos, de primaria, secundaria y preparatoria con el 75% correspondiente a 72 pacientes. Respecto a los grupos de edad el de 21 a 30 años tuvo predominio con 54 usuarios (51,9%), en tanto que la aceptación fue buena en menores de 70 años. La satisfacción global fue para 257 pacientes lo que representa el 65%, mientras la insatisfacción fue del 35% con 138 usuarios. (Vázquez, 2018)

Fariño J, en 2018, publicó en la Revista Científica Digital INSPILIP, su estudio cuantitativo, de tipo no experimental, transversal – descriptivo, sobre satisfacción de los usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro, donde utilizó como instrumento parámetros del modelo SERVQUAL, comprobando que sobre todo el 77% de los pacientes estaba satisfecho con el equipamiento y la infraestructura de los centros de salud, y el 81% con la atención del personal sanitario que labora en dichos lugares. (Fariño, 2018)

Ayoví L, en 2020, llevó a cabo un trabajo investigativo descriptivo, cuantitativo, de análisis síntesis – deductivo, de corte transversal, sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas, en el período de mayo – junio. La población fue de 9.285 pacientes con una muestra probabilística de 436 usuarios, de los cuáles presentaron satisfacción 58,03%, mientras 41,97% inconformidad por no recibir buena atención, ya que consideraron que el tiempo no era suficiente y que las condiciones físicas del establecimiento eran inadecuadas. (Ayoví, 2020)

Jaramillo C, en 2020, presentó un estudio sobre evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el departamento de consulta externa del Hospital General Docente de Ambato, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL a 384 pacientes, demostrando que existió insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía, mientras que la capacidad de respuesta y tangibilidad se consideró parcialmente satisfechas. (Jaramillo, 2020)

Argudo B, en 2020, en Azogues, perteneciente a la Provincia del Cañar, desarrollo un estudio descriptivo, transversal, no experimental, sobre la percepción de la satisfacción del cliente externo del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día del IESS, donde a un universo de 80 pacientes se les pidió llenar la encuesta SERVQUAL, obteniendo como resultado una deficiencia en la dimensión de fiabilidad en lo referente a los tiempos de espera con 29%. Cercana a la media se encuentra la dimensión de empatía con 43% y la capacidad de respuesta a los trámites que realiza la entidad de salud con 40%. Dentro de los resultados positivos se destaca la presentación del personal con 63%, y el uso de protecciones de seguridad y la capacidad resolutoria de los profesionales con 61%. (Argudo, 2020)

1.5 Normativa legal vigente.

La calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios a nivel de la atención, son temas relevantes para el ámbito sanitario nacional e internacional. (Aragadvay, 2017)

Así, según la Organización Mundial de la Salud, un derecho fundamental de todo ser humano, es lograr el goce máximo de salud posible, incluyendo el acceso oportuno, aceptable y accesible a servicios de atención de calidad suficiente, que debe ser promovido dentro de una cobertura sanitaria universal". (Organización Mundial de la Salud, 2015)

Situación que está en estrecha relación con lo que sucede en Ecuador, donde uno de los principios rectores de la política sectorial, es precisamente la calidad de atención de salud, misma que tiene como eje central, a la satisfacción de los usuarios y donde la salud es considerada un derecho obligatorio y fundamental que debe poseer cada ciudadano que reside en el país, lo que está contemplado en los siguientes artículos de la Constitución de la República: (Ayoví, 2020)

Art.3, se refiere a aquellos deberes que el Estado debe establecer como primordiales, en el que se compromete con garantizar a la ciudadanía el goce de todos los derechos establecidos a nivel internacional como es la salud. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 32, la salud es un derecho que debe ser garantizado por el Estado, el cual debe instaurarse por medio de políticas económicas, educativas, culturales, sociales y ambientales, en el que toda persona debe tener acceso constante y adecuado, bajo principios éticos y morales con enfoque de género y discrecional. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 52, el Estado debe reconocer y garantizar a la ciudadanía el derecho de acceder a bienes y servicios tanto públicos como privados de calidad, con eficacia y buen trato; a la vez que reciba información apropiada y confiable sobre lo implícito. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 53, toda institución que brinde servicios públicos debe instaurar sistemas que evalúe el nivel de satisfacción de los usuarios para realizar mejoras. (Asamblea Nacional, 2008)

También según la Ley Orgánica de Salud, se debe considerar el:

Art. 7, todas las personas deben gozar de un servicio de salud de calidad y un ambiente sano, equilibrado y libre de contaminación, donde se brinde autonomía, privacidad y dignidad, en la que repose información detallada sobre su historia clínica. (Asamblea Nacional, 2016)

Art. 8, del capítulo III, indica que las personas involucradas en ofrecer servicios de salud deben participar en actividades que estén direccionadas a alertar oportunamente la contribución de un servicio de calidad. (Asamblea Nacional, 2016)

Además, el Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, promueve garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la atención ofrecida, y evaluar las expectativas y percepciones de los ciudadanos, así como el nivel de

satisfacción de los usuarios. (Gobierno del Encuentro, 2021) (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021)

Lo que concuerda con lo establecido en el MAIS -FCI (Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural), en el objetivo estratégico que pretende alcanzar excelencia en la prestación de los servicios de los 3 niveles de atención, al contar con talento humano capacitado, motivado y comprometido, que garantice que se cumpla los estándares de calidad y gestión, a través de la implementación de sistemas de control de los servicios y de brindar una atención eficaz, eficiente y de calidad que incorpore la optimización y uso racional de recursos, y esté orientada a la percepción y satisfacción de los usuarios. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012)

1.6 Encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

La encuesta SERVQUAL, por su validez y confiabilidad, constituye la herramienta que se emplea con mayor frecuencia en los establecimientos de salud, para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio brindado. (Dávila, 2018)

Fue desarrollada por Parasuraman et al, quien sugiere que la comparación entre expectativas generales de los pacientes y sus percepciones respecto al servicio que ofrece una institución representa una medida importante de calidad del servicio. (Infantes, 2017)

SERVQUAL, define la calidad de atención como la brecha o diferencia existente entre las expectativas y percepciones de los usuarios, y resulta útil para conocer: la calificación global de la calidad del establecimiento sanitario; lo que esperan los usuarios de la organización (beneficios ideales); lo que perciben los pacientes. (beneficios descriptivos), las brechas de insatisfacción específicas; el orden de los vacíos de calidad desde el más grave hasta el menos urgente. (Álvarez, 2017)

1.6.1 Estructura y dimensiones del modelo SERVQUAL.

La estructura de la encuesta SERVQUAL incluye 22 ítems de preguntas para expectativas que se realizan antes de la consulta y 22 de percepción que se llevan a cabo posteriormente. (Bustamante, 2019)

Dichas interrogantes se encuentran distribuidas en 5 dimensiones de evaluación que se describen a continuación:

Fiabilidad: capacidad para desarrollar exitosamente el servicio ofrecido, cumpliendo con precisión lo que se ha pactado. (Álvarez, 2017)

Capacidad de respuesta: buena voluntad del personal institucional y disposición de servir a los usuarios, brindando un servicio de calidad, rápido, ágil, oportuno. (Álvarez, 2017)

Seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud que adquieran los trabajadores que realizan la prestación de salud, demostrando por consiguiente conocimientos, privacidad, cortesía, habilidad para establecer una comunicación asertiva, etc. (Álvarez, 2017)

Empatía: capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo personal y apropiadamente las necesidades de los usuarios. (Álvarez, 2017)

Elementos tangibles: esta dimensión está compuesta de los aspectos físicos que percibe el paciente: infraestructura e instalaciones del establecimiento, limpieza, estado de los equipos utilizados, etc. (Álvarez, 2017)

Siendo vital mencionar que, de acuerdo con la metodología SERVQUAL, la relevancia que los usuarios le otorgan a estas dimensiones, en una escala del 100% es del 32% para fiabilidad, 22% para capacidad de respuesta, 19% para seguridad, 16% a empatía, 11% a elementos tangibles; y en base a ellas, se establece que los usuarios habitualmente esperen recibir servicios pulcros y organizados, respuestas eficaces y eficientes, demostración de seguridad y empatía, pero sobre todo que la institución sea fiable. (Aragadvay, 2017)

1.6.2 Escala Likert.

Esta escala se aplica para medir actitudes, pero es empleada en el modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios, para asignar a cada parámetro una puntuación que oscila entre 1 hasta el 5, donde el usuario en cada enunciado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a las expectativas y percepciones, como se indica en la siguiente tabla. (Álvarez, 2017)

Tabla 1*Escala Likert para medir la Satisfacción de los Usuarios*

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del usuario
1	Totalmente en desacuerdo	0-20
2	En desacuerdo	21-40
3	Indiferente	41-60
4	De acuerdo	61-80
5	Totalmente de acuerdo	81-100

1.6.3 Diseño y análisis del cuestionario.

Éste cuestionario se considera un instrumento estructurado de obtención de datos, que tiene como función homogenizar las respuestas de los usuarios al responder todos los individuos las mismas preguntas en el mismo orden, para facilitar el posterior tratamiento estadístico. (Aragadvay, 2017)

Diseñar y elaborar el cuestionario SERVQUAL incluye 5 fases:

Primera fase: consiste en identificar las preguntas que se realizará, y si serán abiertas, cerradas, de opción múltiple. (Aragadvay, 2017)

Segunda fase: se debe seleccionar el formato de respuestas del usuario, tomando en cuenta que pueden ser afirmaciones, o usarse la escala Likert. (Aragadvay, 2017)

Tercera fase: abarca redactar la introducción del cuestionario, explicando mediante una breve descripción en que consiste la satisfacción de los usuarios, cuál es la finalidad de la investigación y cuales son las indicaciones para llenar la encuesta. En ocasiones se incluye datos sociodemográficos para conseguir un análisis mas completo. (Aragadvay, 2017)

Cuarta fase: corresponde al pretest del cuestionario, y consiste en realizarlo a varias personas para ver si existe dificultad al momento de responder el mismo o si pueden desarrollarlo con normalidad. (Aragadvay, 2017)

Quinta fase: evaluación de la escala de medida, realizar validación del cuestionario y de ser posible un análisis de fiabilidad mediante la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach. (Aragadvay, 2017)

1.6.4 Tratamiento estadístico de los datos SERVQUAL.

Una vez que se ha llevado a cabo las encuestas y se ha tabulado la información en una base de datos, se debe calcular la media de la afirmación y dimensión para conocer las posibles coincidencias en actitudes que presentan los clientes ante el servicio; así como también se puede calcular la brecha absoluta que muestra si se cumple las expectativas o si no se alcanza la satisfacción y que se obtiene al restar el valor medio de las expectativas de la dimensión, del valor medio de la percepción. ($P - E = \text{percepción} - \text{expectativa}$) (Álvarez, 2017)

Si el valor de $P - E$ es positivo $P \geq E$, significa que la percepción supera a la expectativa, existiendo evidentemente satisfacción en el ítem o dimensión; mientras en valores negativos $P \leq E$ se indica que no se cumple la expectativa, lo que representa insatisfacción y si el resultado es equivalente a cero se cumple las expectativas. (Álvarez, 2017)

Además, en casos concretos que ameriten anteponer aspectos importantes o aplicar recursos a las prioridades, se puede calcular la brecha relativa que resultan de multiplicar los resultados de $P - E$ de cada dimensión, por el porcentaje asignado para cada afirmación, relativizando la brecha y obteniendo indicadores de utilidad para la priorización. (Álvarez, 2017)

1.7 Modelo de las brechas de la calidad de servicio.

La escala de 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL está asociada al “modelo de las brechas de la calidad de servicio”, ha sido desarrollado por Zeithaml V y Bitner M y tiene como eje central “que las organizaciones que satisfacen a los usuarios y establecen relaciones a larga data con ellos, son capaces de cerrar la brecha existente entre lo esperado por el cliente y lo que ha recibido”. (Álvarez, 2017)

Dicho de otra forma, las brechas indican diferencias entre los aspectos sustanciales del servicio, como las necesidades de los usuarios, la experiencia de la atención, y las percepciones de los trabajadores respecto a los requerimientos de los clientes, ya que identifican las distancias que ocasionan problemas al momento de brindar el servicio y que influye en la evaluación que los clientes hacen sobre la calidad ofrecida. (Matsumoto, 2014)

A través de la identificación de las brechas, se puede localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente, pues éstas abarcan:

Brecha 1: diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de la administración directiva de la institución: ya que, si los directivos y administradores no comprenden las necesidades de los pacientes, difícilmente podrán impulsar y llevar a cabo acciones concretas destinadas a causar satisfacción. (Matsumoto, 2014)

Brecha 2: diferencia entre percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad: para evitar esta brecha debe existir la traducción de expectativas. (Matsumoto, 2014)

Brecha 3: discrepancia entre especificaciones de calidad del servicio y la prestación de este: brindar calidad no es posible si las normas y procedimientos establecidos no se cumplen a cabalidad. (Matsumoto, 2014)

Brecha 4: discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa: un factor clave en la formación de las expectativas constituye la comunicación externa, pues la organización realiza promesas y publicidad que influirá en las expectativas. (Matsumoto, 2014)

Brecha 5: brecha global: representa la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. (Matsumoto, 2014)

1.8 Mejora continua de la calidad percibida.

Para desarrollar estrategias de mejora continua de la calidad percibida, previamente se debe investigar que problemas tenga el servicio o departamento. Para ello es necesario realizar encuestas de satisfacción de los usuarios, como la aplicación del modelo

SERVQUAL, y en base a los resultados obtenidos crear y desarrollar lineamientos o estrategias de mejora que abarquen estándares de calidad, que den respuesta a las expectativas y necesidades de los pacientes, para transformarlas en requerimientos e incluirlas en objetivos de calidad de la asistencia sanitaria. (González, 2020)

Una vez ejecutada la mejora continua, se debe llevar a cabo una evaluación, para determinar si los objetivos se están logrando; si el resultado es desfavorable realizar reprogramaciones o incluso nuevas acciones que permitan alcanzar las metas previstas. (Aragadvay, 2017)

Debiendo tener presente que, una buena atención sanitaria se caracteriza por: un alto grado de competencia profesional, eficiencia en el uso de recursos, seguridad en la atención, entre otras; siempre considerando al usuario el elemento más importante de la organización, de manera que éste se encuentre convencido que realmente lo es. (Ayoví, 2020)

1.9 Descripción del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.

El Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, constituye una institución sanitaria privada, que corresponde al segundo nivel de atención, al nivel de complejidad ambulatorio I y a la categoría de establecimiento de salud: II-2.

El establecimiento se encuentra ubicado en las calles José Joaquín de Olmedo 1-27 y Cacique Tenemaza Esquina, de la Ciudad de Azogues, Provincia del Cañar; su número de Ruc es 0390023812001, su número de establecimiento el 004 y el unicódigo 63919. Posee el certificado de permiso de funcionamiento emitido por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACCESS, el día 26 de Octubre del 2021, mismo que tiene como fecha de vencimiento el 26 de Octubre del 2022.

Brinda el servicio de consulta externa a la colectividad desde el 26 de Octubre del 2021, con la siguiente cartera de servicios: medicina general, cardiología, endocrinología, gastroenterología, gineco – obstetricia, pediatría, reumatología, traumatología, urología, salud ocupacional, fisioterapia. Además, servicios odontológicos generales, endodoncia, ortodoncia, estética dental, cirugía dental ambulatoria, radiografía apical y/o panorámica dental,

tomografía dental; y servicios de diagnóstico como: laboratorio clínico, radiología general, ultrasonografía, ecocardiografía, electrocardiografía. M.A.P.A. de presión, Holter electrocardiográfico, audiometría, espirometría. También se dispone servicios integrales de fisioterapia, rehabilitación física y farmacia externa privada asociada.

Respecto a la articulación del Centro a la Red Privada Complementaria de Salud del Ecuador, cabe mencionar que no forma parte de ésta y que el servicio ofrecido es de oferta – demanda, donde se atiende de manera mensual un promedio de 100 pacientes, a un costo de \$10 la consulta de medicina general y de \$12 las atenciones de especialidad, por tener como razón social del establecimiento de salud el pertenecer a la Fundación Cañari Carlos Pérez Perasso, donde el único requisito para la atención médica es agendar con anticipación la cita, ya que los especialistas solo laboran un día por semana.

Además, cabe mencionar que el Centro Médico, no posee instalaciones propias, sino que el espacio físico es alquilado y cuenta solo con un piso, en el que internamente existen 3 consultorios médicos, un área de enfermería, el laboratorio clínico y una sala de espera – recepción, cada área con sus respectivos baños. Mientras en la parte externa se encuentra el consultorio de odontología, el departamento de imagenología y ecografía, el área de fisioterapia y de la farmacia. (Apéndice A)

Capítulo dos

Diseño Metodológico.

2.1 Tipo de estudio.

El presente estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal.

2.2 Área de estudio.

El trabajo investigativo se llevó a cabo en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, que se encuentra ubicado en las calles José Joaquín de Olmedo 1-27 y Cacique Tenemaza Esquina, de la Ciudad de Azogues, Provincia del Cañar. (Apéndice B)

2.3 Universo.

Estuvo constituido por los 375 usuarios, que acudieron a recibir atención en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, en el período marzo - mayo del año 2022, debiendo indicar que al ser una población finita no se estimó el cálculo de la muestra.

2.4 Criterios de selección.

2.4.1 *Criterios de inclusión.*

Usuarios mayores de 18 años, que acudieron al Centro Médico, durante el período de marzo -mayo del 2022, que aceptaron de forma voluntaria su participación en el estudio y firmaron el consentimiento informado.

2.4.2 *Criterios de exclusión.*

Incluyó menores de edad; personas que por su condición (discapacidad o por trastornos psicosociales) no pudieron expresar su opinión; pacientes que no desearon realizar la encuesta o firmar el consentimiento informado; y usuarios que asistieron fuera del período descrito.

2.5 Método y técnica.

El método que se utilizó fue la aplicación de la Encuesta SERVQUAL, misma que estuvo organizada de la siguiente manera: la primera parte incluyó las características sociodemográficas de la persona, mientras la segunda y tercera parte correspondió

netamente al cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado al servicio de consulta externa del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, con la única diferencia que en la segunda parte las preguntas son para expectativas y en la tercera para percepción, pero ambas están compuestas de las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, distribuidas en 22 ítems que deben responderse tomando en cuenta la escala numérica Likert que maneja valores que van desde 1 hasta 5, donde 1 debe ser considerado calificación menor y 5 mayor.

2.6 Instrumento de recolección de datos.

Como instrumento se empleó el cuestionario que consta en la sección apéndice como apéndice C, debiendo indicar que éste ya ha sido previamente validado en otras investigaciones, como es el caso del estudio “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”, donde dicho instrumento ha sido aprobado por EsSalud. También fue aplicado en el trabajo “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”, y en el de Satisfacción del usuario externo del Hospital Moderno de Riobamba, por ello se consideró factible y viable aplicarlo en el presente estudio.

2.7 Consideraciones éticas y procedimientos.

Para realizar el presente estudio, primeramente se solicitó de manera verbal y escrita, la oportuna autorización del director médico del Centro, para poder realizar las encuestas a los usuarios y obtener los datos necesarios, indicándole previamente en que consiste el trabajo investigativo y entregándole un documento impreso donde consta el cuestionario y el consentimiento informado (apéndice D), para que pueda visualizar que la investigación se realizó cumpliendo con todos los criterios éticos que el caso amerita.

Posterior a ello, durante los meses de marzo, abril y mayo, se efectuó de forma presencial y directa, la fase de aplicación de las encuestas, a los usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión, a quienes anticipadamente se les entregó un bolígrafo y la encuesta física y se les proporcionó un ambiente y clima tranquilo para que puedan responder

a las preguntas de forma cómoda y segura, donde se les explicó de forma individual que la encuesta tiene la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios ante la atención brindada, y que su respuesta sincera y honesta, permite conocer las falencias existentes y corregir las mismas, para brindar un servicio de calidad, que cumpla con las expectativas y necesidades de los pacientes.

También se les explicó la estructura de la encuesta, como responder según la escala y que previamente si desean participar deben leer y firmar el consentimiento informado que garantiza que la participación es completamente voluntaria, anónima, que existe absoluta confidencialidad y que no tiene un fin malicioso.

Luego cada encuesta con su respectivo consentimiento fueron archivados en una carpeta física para asegurar que no exista posibles sesgos y que todos los datos se vean reflejados en los resultados obtenidos.

2.8 Plan de tabulación y análisis estadístico de los datos. (Técnicas).

La información obtenida, fue revisada, analizada y posteriormente organizada en una base de datos creada mediante la aplicación del programa informático SPSS, que constituye una herramienta de tratamiento de datos para análisis estadístico y que usa como soporte técnico el sistema operativo Windows. En dicho programa se realizó además la obtención de la medida de tendencia central; media, y también la desviación estándar.

Para presentar los resultados mediante la elaboración de tablas, se utilizó el Programa Microsoft Excel, debiendo indicar que en los casos necesarios se coloca el correspondiente análisis e interpretación.

Capítulo tres

Resultados y discusión.

3.1. Análisis e interpretación de resultados.

Características sociodemográficas de los usuarios.

Tabla 2

Distribución por grupo etario de los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo - mayo del 2022

Grupo etario	Número de muestra	Porcentaje
18-65	241	64,3%
>65 años	134	35,7%
Total	375	100%

Nota: Durante el período de marzo a mayo del año 2022, se atendieron 375 usuarios, de ellos 241 con el 64,3% corresponden al grupo etario de 18 a 65 años y tan sólo 134 con el 35,7% al de más de 65 años, pudiendo observar que en el Centro Médico la mayoría de los pacientes son adultos.

Tabla 3

Distribución de la población según el género de los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo - mayo del 2022

Género del paciente	Número de muestra	Porcentaje
Femenino	217	57,9%
Masculino	158	42,1%
Total	375	100%

Nota: En la tabla se visualiza un predominio de usuarias femeninas pues en el período marzo – mayo del 2022, se atendieron 217 mujeres con el 57,9%, en tanto que al sexo masculino solo pertenecen 158 varones con el 42,1%.

Tabla 4

Nivel de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022

Nivel de instrucción	Número de muestra	Porcentaje
Ninguno	6	1,6%
Primaria	9	2,4%
Secundaria	88	23,5%
Superior técnica	107	28,5%
Superior universitaria	142	37,9%
Posgrado o maestría	23	6,1%
Total	375	100%

Nota: La mayoría de los usuarios tuvieron un nivel de instrucción superior universitaria con el 37,9% lo que representa 142 pacientes, seguido de 107 en superior técnica con el 28,5%, secundaria 88 con el 23,5%; posgrado o maestría 23 con el 6,1%, mientras los porcentajes más bajos fueron para los 9 usuarios que han estudiado la primaria quienes alcanzaron tan solo el 2,4%, mientras que 6 pacientes fueron analfabetos con el 1,6%; lo cual demuestra que la mayoría de pacientes tiene buena instrucción.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA.

Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de calidad distribuidas en 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones del Cuestionario SERVQUAL Modificado.

En las siguientes tablas se puede visualizar que las 22 preguntas que constan como aspectos valorados, se realizaron tanto para expectativas como para percepciones, debiendo mencionar que los resultados reflejan que la sección de expectativas tuvo mayor puntuación en las calificaciones de nada satisfecho, poco satisfecho, medianamente satisfecho; mientras en percepciones se observa que existe predominio para los ítems de satisfecho y muy satisfecho, lo cual refleja que las expectativas que poseen los usuarios antes de recibir la atención médica en el Centro Médico no son buenas, más sin embargo al finalizar la misma, y llenar el cuestionario para percepciones los pacientes cambian de perspectiva y consideran que la atención ha sido satisfactoria, lo cual resulta un factor positivo para la institución. En este sentido se considera relevante de cada dimensión seleccionar que pregunta presenta mayor satisfacción e insatisfacción.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de fiabilidad del Cuestionario SERVQUAL Modificado

Dimensión	Aspecto valorado	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
			N° de muestra	%	N° de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Fiabilidad	1. Que el personal de informes le oriente y explique de forma clara y adecuada sobre los pasos o y trámites para recibir la atención.	Nada satisfecho	24	6,4	0	0,0	-24	-6%
		Poco satisfecho	205	54,7	0	0,0	-205	-55%
		Medianamente satisfecho	131	34,9	11	2,9	-120	-32%
		Satisfecho	9	2,4	149	39,7	140	37%
		Muy satisfecho	6	1,6	215	57,3	209	56%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	2. Que la atención médica se realice en el horario programado.	Nada satisfecho	1	,3	3	,8	2	1%
		Poco satisfecho	112	29,9	13	3,5	-99	-26%
		Medianamente satisfecho	191	50,9	38	10,1	-153	-41%
		Satisfecho	52	13,9	115	30,7	63	17%
		Muy satisfecho	19	5,1	206	54,9	187	50%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	Nada satisfecho	48	12,8	2	,5	-46	-12%
		Poco satisfecho	178	47,5	7	1,9	-171	-46%
		Medianamente satisfecho	130	34,7	49	13,1	-81	-22%
		Satisfecho	13	3,5	110	29,3	97	26%

	Muy satisfecho	6	1,6	207	55,2	201	54%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
4. Que su historia clínica se encuentre disponible para la atención en el consultorio.	Nada satisfecho	16	4,3	5	1,3	-11	-3%
	Poco satisfecho	184	49,1	19	5,1	-165	-44%
	Medianamente satisfecho	120	32,0	43	11,5	-77	-21%
	Satisfecho	28	7,5	104	27,7	76	20%
	Muy satisfecho	27	7,2	204	54,4	177	47%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	Nada satisfecho	38	10,1	3	,8	-35	-9%
	Poco satisfecho	189	50,4	22	5,9	-167	-45%
	Medianamente satisfecho	99	26,4	46	12,3	-53	-14%
	Satisfecho	27	7,2	127	33,9	100	27%
	Muy satisfecho	22	5,9	177	47,2	155	41%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%

Nota: Para la dimensión fiabilidad el ítem que genera mayor satisfacción es: que el personal de informes le oriente y explique de forma clara y adecuada sobre los pasos o y trámites para recibir la atención; y el de insatisfacción es: que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta del Cuestionario SERVQUAL Modificado

Dimensión	Aspecto valorado	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
			N° de muestra	%	N° de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Capacidad de respuesta	6. Que la atención en el módulo de admisión sea rápida.	Nada satisfecho	31	8,3	3	,8	-28	-7%
		Poco satisfecho	150	40,0	23	6,1	-127	-34%
		Medianamente satisfecho	136	36,3	31	8,3	-105	-28%
		Satisfecho	43	11,5	130	34,7	87	23%
		Muy satisfecho	15	4,0	188	50,1	173	46%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	7. Que la atención al tomar muestras para el análisis de laboratorio sea rápido.	Nada satisfecho	64	17,1	4	1,1	-60	-16%
		Poco satisfecho	185	49,3	24	6,4	-161	-43%
		Medianamente satisfecho	80	21,3	41	10,9	-39	-10%
		Satisfecho	19	5,1	138	36,8	119	32%
		Muy satisfecho	27	7,2	168	44,8	141	38%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	8. Que la atención para tomar exámenes de apoyo diagnóstico sea rápido.	Nada satisfecho	76	20,3	3	,8	-73	-19%
		Poco satisfecho	173	46,1	37	9,9	-136	-36%
		Medianamente satisfecho	89	23,7	61	16,3	-28	-7%
		Satisfecho	22	5,9	116	30,9	94	25%

	Muy satisfecho	15	4,0	158	42,1	143	38%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
9. Que la atención en farmacia sea rápida.	Nada satisfecho	58	15,5	3	,8	-55	-15%
	Poco satisfecho	187	49,9	22	5,9	-165	-44%
	Medianamente satisfecho	114	30,4	29	7,7	-85	-23%
	Satisfecho	9	2,4	122	32,5	113	30%
	Muy satisfecho	7	1,9	199	53,1	192	51%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%

Nota: Para la dimensión capacidad de respuesta, el ítem satisfactorio es: que la atención en farmacia sea rápida, en tanto que el ítem insatisfactorio hace referencia a que la atención para tomar exámenes de apoyo diagnóstico sea rápida.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad del Cuestionario SERVQUAL Modificado

Dimensión	Aspecto valorado	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
			N° de muestra	%	N° de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
SEGURIDAD	10. Que durante la atención médica se respete su privacidad.	Nada satisfecho	5	1,3	2	,5	-3	-1%
		Poco satisfecho	82	21,9	14	3,7	-68	-18%
		Medianamente satisfecho	114	30,4	60	16,0	-54	-14%
		Satisfecho	107	28,5	93	24,8	-14	-4%
		Muy satisfecho	67	17,9	206	54,9	139	37%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	11. Que el examen médico sea completo y minucioso.	Nada satisfecho	8	2,1	1	,3	-7	-2%
		Poco satisfecho	181	48,3	27	7,2	-154	-41%
		Medianamente satisfecho	147	39,2	58	15,5	-89	-24%
		Satisfecho	21	5,6	117	31,2	96	26%
		Muy satisfecho	18	4,8	172	45,9	154	41%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar todas las dudas sobre su problema de salud.	Nada satisfecho	10	2,7	1	,3	-9	-2%
		Poco satisfecho	124	33,1	25	6,7	-99	-26%
		Medianamente satisfecho	128	34,1	30	8,0	-98	-26%

	Satisfecho	69	18,4	115	30,7	46	12%
	Muy satisfecho	44	11,7	204	54,4	160	43%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
13. Que el médico que le atienda le inspire confianza.	Nada satisfecho	22	5,9	0	0,0	-22	-6%
	Poco satisfecho	140	37,3	16	4,3	-124	-33%
	Medianamente satisfecho	128	34,1	11	2,9	-117	-31%
	Satisfecho	43	11,5	133	35,5	90	24%
	Muy satisfecho	42	11,2	215	57,3	173	46%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%

Nota: Para la dimensión de seguridad, el ítem con predominio tanto de satisfacción como de insatisfactorio fue el mismo: que el médico que le atienda le inspire confianza.

Tabla 8

Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de empatía del Cuestionario SERVQUAL Modificado

Dimensión	Aspecto valorado	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
			N° de muestra	%	N° de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
EMPATÍA	14. Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	Nada satisfecho	22	5,9	0	0	-22	-6%
		Poco satisfecho	142	37,9	0	0	-142	-38%
		Medianamente satisfecho	115	30,7	20	5,3	-95	-25%
		Satisfecho	47	12,5	125	33,3	78	21%
		Muy satisfecho	49	13,1	230	61,3	181	48%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	15. Que el médico que le atienda muestre interes en solucionar su problema de salud.	Nada satisfecho	7	1,9	0	0	-7	-2%
		Poco satisfecho	141	37,6	3	,8	-138	-37%
		Medianamente satisfecho	123	32,8	36	9,6	-87	-23%
		Satisfecho	48	12,8	145	38,7	97	26%
		Muy satisfecho	56	14,9	191	50,9	135	36%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	16. Que el médico le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	Nada satisfecho	17	4,5	0	0	-17	-5%
		Poco satisfecho	136	36,3	2	,5	-134	-36%
		Medianamente satisfecho	115	30,7	22	5,9	-93	-25%
		Satisfecho	54	14,4	125	33,3	71	19%

	Muy satisfecho	53	14,1	226	60,3	173	46%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
17. Que el médico le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y posibles efectos adversos.	Nada satisfecho	21	5,6	0	0	-21	-6%
	Poco satisfecho	129	34,4	1	,3	-128	-34%
	Medianamente satisfecho	123	32,8	27	7,2	-96	-26%
	Satisfecho	58	15,5	114	30,4	56	15%
	Muy satisfecho	44	11,7	233	62,1	189	50%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
18. Que el médico le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento los procedimientos o análisis que le realizarán.	Nada satisfecho	27	7,2	0	0	-27	-7%
	Poco satisfecho	149	39,7	0	0	-149	-40%
	Medianamente satisfecho	111	29,6	38	10,1	-73	-19%
	Satisfecho	34	9,1	129	34,4	95	25%
	Muy satisfecho	54	14,4	208	55,5	154	41%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%

Nota: Para la dimensión de empatía el ítem satisfactorio fue que el médico le explique al usuario o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y posibles de efectos adversos; e insatisfecho: que el médico le explique al usuario o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento los procedimientos o análisis que le realizarán.

Tabla 9

Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles del Cuestionario SERVQUAL Modificado

Dimensión	Aspecto valorado	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
			N° de muestra	%	N° de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
ASPECTOS TANGIBLES	19. Que la señalización del Centro (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	Nada satisfecho	57	15,2	5	1,3	-52	-14%
		Poco satisfecho	152	40,5	41	10,9	-111	-30%
		Medianamente satisfecho	96	25,6	38	10,1	-58	-15%
		Satisfecho	36	9,6	119	31,7	83	22%
		Muy satisfecho	34	9,1	172	45,9	138	37%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	20. Que se encuentre con personal para informar y orietar a los pacientes y acompañantes.	Nada satisfecho	9	2,4	1	,3	-8	-2%
		Poco satisfecho	138	36,8	3	,8	-135	-36%
		Medianamente satisfecho	112	29,9	24	6,4	-88	-23%
		Satisfecho	58	15,5	107	28,5	49	13%
		Muy satisfecho	58	15,5	240	64,0	182	49%
		Total	375	100%	375	100%	0	0%
	21. Que el consultorio cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención médica.	Nada satisfecho	25	6,7	0	0	-25	-7%
		Poco satisfecho	136	36,3	0	0	-136	-36%
		Medianamente satisfecho	103	27,5	24	6,4	-79	-21%
		Satisfecho	59	15,7	107	28,5	48	13%

	Muy satisfecho	52	13,9	244	65,1	192	51%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%
22. Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.	Nada satisfecho	22	5,9	0	0	-22	-6%
	Poco satisfecho	173	46,1	0	0	-173	-46%
	Medianamente satisfecho	76	20,3	1	,3	-75	-20%
	Satisfecho	53	14,1	133	35,5	80	21%
	Muy satisfecho	51	13,6	241	64,3	190	51%
	Total	375	100%	375	100%	0	0%

Nota: Para la dimensión de aspectos tangibles el ítem satisfactorio es que el consultorio cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención médica; y el insatisfactorio que la señalización del Centro (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.

Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de calidad.

Los porcentajes negativos indican que el Centro Médico no cubre las expectativas, mientras los positivos corresponden a que la percepción luego de la atención ha sido satisfactoria o muy satisfactoria.

Tabla 10

Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión fiabilidad

Dimensión	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
		Nº de muestra	%	Nº de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Fiabilidad	Nada satisfecho	127	7%	13	1%	-114	-6%
	Poco satisfecho	868	46%	61	3%	-807	-43%
	Medianamente satisfecho	671	36%	187	10%	-484	-26%
	Satisfecho	129	7%	605	32%	476	25%
	Muy satisfecho	80	4%	1009	54%	929	50%
	Total	1875	100%	1875	100%	0	0%

Nota: El Centro Médico no cubre las expectativas de los usuarios, pues en nada satisfecho se obtiene un porcentaje negativo de -6%, en poco satisfecho -43%, y en medianamente satisfecho -26%, mientras la percepción es buena para el ítem satisfecho con 25% y muy satisfecho con 50%.

Tabla 11

Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión capacidad de respuesta

Dimensión	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
		Nº de muestra	%	Nº de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Capacidad de respuesta	Nada satisfecho	229	15%	13	1%	-216	-14%
	Poco satisfecho	695	46%	106	7%	-589	-39%
	Medianamente satisfecho	419	28%	162	11%	-257	-17%
	Satisfecho	93	6%	506	34%	413	28%
	Muy satisfecho	64	4%	713	48%	649	43%
	Total	1500	100%	1500	100%	0	0%

Nota: En esta dimensión la calificación de nada satisfecho fue negativa con -14%, poco satisfecho -39%, medianamente satisfecho -17%. La calificación para satisfecho fue del 28% y para muy satisfecho fue superior con el 43%.

Tabla 12

Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión seguridad

Dimensión	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
		Nº de muestra	%	Nº de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Seguridad	Nada satisfecho	45	3%	4	0%	-41	-3%
	Poco satisfecho	527	35%	82	5%	-445	-30%
	Medianamente satisfecho	517	34%	159	11%	-358	-24%
	Satisfecho	240	16%	458	31%	218	15%
	Muy satisfecho	171	11%	797	53%	626	42%
	Total	1500	100%	1500	100%	0	0%

Nota: En la dimensión seguridad el porcentaje para nada satisfecho fue del -3%, para poco satisfecho -30%, para medianamente satisfecho -24%, mientras la percepción fue positiva para satisfecho y muy satisfecho con porcentajes de 15 y 42% respectivamente.

Tabla 13

Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión empatía

Dimensión	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
		N° de muestra	%	N° de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Empatía	Nada satisfecho	94	5%	0	0%	-94	-5%
	Poco satisfecho	697	37%	6	0%	-691	-37%
	Medianamente satisfecho	587	31%	143	8%	-444	-24%
	Satisfecho	241	13%	638	34%	397	21%
	Muy satisfecho	256	14%	1088	58%	832	44%
	Total	1875	100%	1875	100%	0	0%

Nota: En la dimensión empatía no existió satisfacción pues los porcentajes para nada satisfecho fueron del -55, para poco satisfecho -37%, para medianamente satisfecho -24%. La percepción fue satisfactoria con el 21% y muy satisfactoria con el 44%.

Tabla 14

Nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión aspectos tangibles

Dimensión	Calificación	Expectativas		Percepción		Resultado	
		Nº de muestra	%	Nº de muestra	%	Diferencia de muestra	Diferencia de %
Aspectos tangibles	Nada satisfecho	113	8%	6	0%	-107	-7%
	Poco satisfecho	599	40%	44	3%	-555	-37%
	Medianamente satisfecho	387	26%	87	6%	-300	-20%
	Satisfecho	206	14%	466	31%	260	17%
	Muy satisfecho	195	13%	897	60%	702	47%
	Total	1500	100%	1500	100%	0	0%

Nota: En la dimensión aspectos tangibles las expectativas no fueron cubiertas por el Centro Médico, ya que para nada satisfecho existió un porcentaje negativo de -7%, para poco satisfecho -37%, y medianamente satisfecho -20%. La percepción para satisfacción fue positiva con 17% y para muy satisfecho con 47%.

Interpretación de las tablas según el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la calidad: En la presente tabla se analiza las 5 dimensiones, pudiendo observar que en la calificación nada satisfecho existe predominio en porcentajes negativos para la capacidad de respuesta con -14%, seguida de los aspectos tangibles con -7, fiabilidad -6%, empatía -5%, y seguridad -3%, lo que permite aseverar que el Centro Médico no cubría las expectativas según el orden descrito. En la calificación poco satisfecho existe un porcentaje negativo mayor para fiabilidad -43%, capacidad de respuesta -39%, empatía -37%, aspectos tangibles -37%, seguridad -30%. En la calificación medianamente satisfecho el mayor porcentaje negativo es para la fiabilidad

con -26%, la seguridad -24%, empatía -24%, aspectos tangibles -20% y capacidad de respuesta -20%. En tanto que, los porcentajes son positivos en los satisfechos con el 28% para la capacidad de respuesta, seguida de la fiabilidad con el 25%, empatía 21%, aspectos tangibles 17% y seguridad 15%. Los usuarios se encontraron muy satisfechos con la dimensión de fiabilidad con el 50%, con los aspectos tangibles 47%, con la empatía 44%, con la capacidad de respuesta 43% y con la seguridad 42%.

Tabla 15

Porcentajes de satisfacción de los usuarios ante la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022

Nivel de satisfacción de los usuarios según dimensiones			
Dimensión	Satisfecho	muy satisfecho	Porcentaje total de satisfacción
Fiabilidad	25%	50%	75%
Capacidad de respuesta	28%	43%	71%
Seguridad	15%	42%	57%
Empatía	21%	44%	65%
Aspectos tangibles	17%	47%	64%
Total: satisfacción global			66.4%

Nota: La satisfacción por dimensiones para la calificación satisfecho fue del 25% para fiabilidad, 28% para capacidad de respuesta, 15% para seguridad, 21% para empatía y 17% para aspectos tangibles. Para la calificación de muy satisfecho los porcentajes fueron del 50% para fiabilidad, 43% para capacidad de respuesta, 42% para seguridad, 44% para empatía y 47% para aspectos tangibles, demostrando que, si existe una buena satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, pues al unir los porcentajes de satisfechos y muy satisfechos, los indicadores finales alcanzan los niveles de satisfacción del 75% para fiabilidad, 71% para capacidad de respuesta, 57% para seguridad, 65% para empatía y 64% para aspectos tangibles, lo que representa una satisfacción global del 66.4%.

Tabla 16*Medidas estadísticas según dimensiones*

Dimensiones:	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
N Válido	375	375	375	375	375
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	2,5557	2,3787	2,9767	2,9296	2,8473
Desviación estándar	0,4327	0,46244	0,48399	0,47274	0,58832

Nota: En cada dimensión el número de muestras válidas es de 375 usuarios; no existe datos perdidos. Además, como datos estadísticos se obtuvo la media y la desviación estándar, observado que existe una tendencia que se mantiene.

Estrategias de mejora continua de la calidad de atención, en base a los resultados obtenidos en el centro de especialidades médicas Carlos Pérez Perasso.

Realizar la presente investigación resulta sumamente importante para el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, pues en función de las encuestas llenadas por los usuarios a cerca del nivel de satisfacción, con la atención recibida durante el período marzo-mayo del 2022, se puede proponer estrategias de mejora continua de la calidad asistencial, sobre todo tomando en cuenta que la calidad de atención sanitaria suele encontrarse afectada por diversos factores que generan una inadecuada prestación de los servicios.

En este contexto las estrategias de mejora continua constituyen un conjunto de actividades que se plantean para realizarlas articuladamente, produciendo en ciertos servicios la capacidad de satisfacer necesidades o resolver determinados problemas, dentro de los límites del presupuesto de la institución y de un período de tiempo establecido, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 17

Estrategias de mejora continua del nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención ofrecida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022

Objetivos	Actividades	Período	Indicador	Presupuesto	Respon- sable
Promocionar los servicios de salud que se brinda en el Centro Médico y generar mayor vinculación con la comunidad.	Contratar un servicio de publicidad para difundir la cartera de servicios disponibles en el establecimiento, mediante la realización y entrega de trípticos, la publicación en medios de comunicación escrita y televisiva y la creación de redes sociales (facebook e instagram) donde se aplique estrategias de marketing que permitan aumentar el flujo de	Octubre – Diciembre del 2022.	-Número de pacientes nuevos que acuden a recibir atención. -Número de trípticos entregados semanalmente -Número de seguidores en las redes sociales.	Autofinanciamiento del establecimiento	Ingeniero en Sistemas.

	pacientes nuevos.				
	Realizar un acercamiento de la institución con la sociedad, a través de la programación y ejecución de ferias de salud que se lleven a cabo en el centro de la ciudad y en sus parroquias, donde se entregue información y se brinde atención médica general gratuita.	Octubre – Diciembre del 2022.	-Número de ferias que se realicen mensualmente	Autofinanciamiento del establecimiento	Director Médico. Director Administrativo. Médicos Generales.
Incrementar las expectativas de los usuarios, respecto a la	Crear una misión y visión institucional que sea colocada en la sala de espera del establecimiento, ya que estos documentos permiten conocer la razón de ser del Centro.	Octubre 2022.	Cumplimiento de la actividad en el período establecido.	Autofinanciamiento del establecimiento	Director Médico Director Administrativo

<p>atención que se ofrece en el Centro Médico, para ganar la confianza de los usuarios potenciales y fidelizar pacientes actuales.</p>	<p>Instalar un buzón de sugerencias en el área de recepción, para que los usuarios puedan dejar sus observaciones, mismas que serán revisadas semanalmente.</p>	<p>Octubre 2022.</p>	<p>-Número de quejas encontradas en el buzón.</p>	<p>Autofinanciamiento de la institución.</p>	<p>Director Administrativo</p>
<p>Mejorar la percepción de los usuarios en las dimensiones de aspectos tangibles y seguridad.</p>	<p>Brindar la atención médica respetando la programación y el orden de llegada del paciente, para lo cual se va a considerar los lineamientos del establecimiento que incluyen agendar la cita con anticipación y llegar 15 minutos antes de la hora establecida para la preparación del paciente en el área de enfermería y</p>	<p>Octubre – Diciembre del 2022</p>	<p>Evaluación semanal del cumplimiento de los lineamientos establecidos para el área de recepción</p>	<p>-</p>	<p>Personal del Área de Recepción.</p>

	trámites que se requieran previa atención.				
	Capacitar al personal de laboratorio clínico y del área de imagen para que la atención sea rápida y ágil en lo referente a la toma de muestras y la realización de exámenes de apoyo diagnóstico.	Octubre – Diciembre del 2022	Evaluación mensual de del desempeño del personal.	Autofinanciamiento del establecimiento	Personal Administrativo. Responsable de laboratorio e imagenología.
	Impartir capacitaciones mensuales al personal médico, para explicarles la importancia de cumplir con los parámetros establecidos para brindar la atención, mismos que incluyen: realizar la consulta en un tiempo máximo de 20 minutos por paciente, donde se llene la historia	Octubre – Diciembre del 2022.	Evaluación mensual de del desempeño del personal.		Director Médico.

	<p>clínica digital, se respete la privacidad del paciente, se realice el examen físico completo y se brinde calidad en el servicio, inspirando confianza al usuario y explicándole a él y a sus familiares en palabras fáciles de entender cual es el diagnóstico, el tratamiento y el procedimiento o análisis que se requiera.</p>				
	<p>Colocar señalización adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes, donde se encuentra cada área del Centro y por ende que el paciente se ubique.</p>	<p>Octubre del 2022</p>	<p>Cumplimiento de la actividad en el período establecido</p>	<p>Autofinanciamiento del establecimiento.</p>	<p>Personal Administrativo.</p>

	Contratar una persona que se encargue de la asistencia a los usuarios, es decir de informar y orientar a los pacientes y acompañantes en sus dudas o consultas.	Octubre – Diciembre del 2022	Cumplimiento de la actividad en el período establecido.	Autofinanciamiento del establecimiento	Personal Administrativo.
	Realizar la compra y adquisición de todos los equipos y materiales necesarios que en la actualidad el Centro Médico necesite para la atención y que al momento no se disponga.	Octubre – Diciembre del 2022	Cumplimiento de la actividad en el período establecido	Autofinanciamiento del establecimiento.	Personal Administrativo.
	Mantener los consultorios y la sala de espera limpios, desinfectados y en óptimas condiciones.	Octubre – Diciembre del 2022	Cumplimiento diario de la actividad con la respectiva supervisión del personal administrativo.	Autofinanciamiento del establecimiento.	Personal de Aseo.

Nota: Las estrategias planteadas se han realizado en base a los resultados obtenidos, debiendo mencionar que se ha tomado en cuenta las expectativas donde se ha obtenido mayor insatisfacción, es decir puntuación negativa y también las percepciones que han tenido menor porcentaje de

satisfacción, que en este caso en específico es para las dimensiones de aspectos tangibles y seguridad y que posteriormente en el mes de diciembre se sugiere realizar una nueva encuesta de satisfacción del usuario.

3.2 Discusión.

En salud la atención a los pacientes resulta prioritario, por ello un servicio de calidad debe cubrir las expectativas del usuario e identificar sus niveles de satisfacción. (Argudo, 2020)

En este sentido y sabiendo que los indicadores de la calidad suelen constituir un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios sanitarios, se consideró importante realizar esta investigación y conocer los niveles de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022.

La calidad de servicio de las diversas instituciones y su calificación está a cargo de los usuarios, estos definen la calidad final y si ésta cubren las expectativas, ante la ausencia de deficiencias. (Álvarez, 2017)

Según Infantes F, diversos estudios en Latinoamérica han demostrado que los servicios de salud son percibidos entre 20 a 30% de los usuarios como calidad media o baja, especialmente en el departamento de consulta externa (Infantes, 2017), lo que discrepa con el resultado obtenido en la presente investigación donde el nivel de satisfacción global con la calidad de la atención recibida alcanza el porcentaje de 66.4%, demostrando que la satisfacción en el establecimiento es aceptable, si se toma en cuenta la escala ordinal que determina que un porcentaje inferior a 40% califica que el servicio debe mejorar; uno entre 40 y 60% implica un proceso de mejora, y un valor superior a 60% implica satisfacción aceptable. (Infantes, 2017)

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que la satisfacción del usuario, expresada en encuestas, no significa necesariamente que la calidad sea buena; puede significar que las

expectativas son bajas o que los usuarios en los establecimientos de salud aceptan la atención sin quejas y hasta expresan satisfacción por ella. (Álvarez, 2017)

Incluso el usuario puede decir que está satisfecho por complacer al entrevistador, porque puede temer que no se presten los servicios posteriormente, ya sea por las normas culturales en contra de las quejas o porque responde de forma positiva a la palabra satisfecho. Por lo tanto, no se debe suponer que la prestación de servicios es adecuada únicamente porque los usuarios no se lamentan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada deben tomarse en cuenta seriamente. (Álvarez, 2017)

Así en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, los resultados obtenidos en el presente estudio permiten determinar que el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones fue del 75% para fiabilidad, 71% para capacidad de respuesta, 57% para seguridad, 65% para empatía y 64% para aspectos tangibles, quedando claro que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta son las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción y que la satisfacción global del Centro de Especialidades Médicas fue del 66.4%, mientras la insatisfacción alcanzó el -35%.

Lo que difiere con la investigación observacional y retrospectiva realizada por Infantes F, en 2017, sobre calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes de consulta externa, del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos, durante el 2016, donde con un universo solo de 305 pacientes, se obtuvo mayor satisfacción global, ya que ésta fue del 72.9%, y una satisfacción por dimensiones del 68,6% para fiabilidad, 72,3%; para capacidad de respuesta, 77,1% para seguridad, 73,7%, para empatía, 73,6% para aspectos tangibles, evidenciándose que en este caso predominó las variables de seguridad y empatía. (Infantes, 2017)

De igual manera, la investigación discrepa con el estudio deductivo, cuantitativo, descriptivo, de la satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba, llevado a cabo en 2017, por Aragadvay S, para evaluar la calidad del servicio de consulta externa, en un muestra de 123 usuarios a quienes se les realizó la encuesta SERVQUAL, con valoraciones Likert, donde se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción del usuario

por dimensiones de la calidad fue insatisfactorio para las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, presentando valores negativos que alcanzan un valor total del 58.5%, con una brecha de -0.7%, lo que refleja que los usuarios externos perciben mala calidad de atención en el Servicio de Consulta Externa, debido a que sus expectativas no fueron atendidas o cumplidas en totalidad. (Aragadvay, 2017)

En la calidad sanitaria se evalúa las expectativas, la percepción y los niveles de satisfacción que presentan los usuarios. La insatisfacción revela que las expectativas sobrepasan al rendimiento percibido y se encuentra asociada a una mala atención; la satisfacción sucede cuando las expectativas coinciden con el rendimiento percibido y se asocia a buena atención; y la complacencia o mayor satisfacción se da cuando el rendimiento percibido excede las expectativas del cliente y se relaciona a una excelente atención. (Aragadvay, 2017)

Además, referente a las características sociodemográficas, se puede indicar que, en actual trabajo investigativo, en el período marzo – mayo del 2022, en el Centro de Especialidades Médicas hubo un predominio de atenciones para el grupo etario de 18 a 65 años con 241 pacientes que representa el 64.3% versus 134 para el grupo de mayores de 65 años con el 35.7%. Respecto al género existió mayor porcentaje de atenciones para el sexo femenino con un número de 217 y un porcentaje de 57.9%, mientras para el masculino fue de 158 con 42.1%. El grado de instrucción fue mayor para superior universitario con 142 usuarios (37.9%), superior técnica 107 (28.5%), secundaria 88 (23.5%), posgrado o maestría 23 (6.1%), primaria 9 (2.4%), ninguna 6 (1.6%).

Existiendo una coincidencia en la mayor distribución del sexo femenino en las atenciones, pues en el mismo estudio de Aragadvay en 2017 hubo 56% de atenciones para mujeres y 44% para hombres, con predominio del grupo etario de adultos de 62%. (Aragadvay, 2017)

Entre las fortalezas de la investigación se encuentran las facilidades brindadas por el Director Médico del establecimiento para la realización del presente estudio; la accesibilidad

de los usuarios para llenar las encuestas y firmar el consentimiento informado; la guía del tutor de titulación I y II y de la Directora de Tesis para culminar esta investigación.

La única limitante del trabajo fue no realizar la confiabilidad alfa Cronbach, por cuanto no fue posible realizar la prueba piloto del instrumento, más sin embargo el instrumento tuvo validez y confiabilidad en diversos estudios realizados que constan en el capítulo de diseño metodológico.

Conclusiones.

Al finalizar esta investigación y luego de realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que:

Las características sociodemográficas de los usuarios que recibieron atención en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso tuvo predominio para el grupo etario de adultos: 18 a 65 años, en el sexo femenino y en el nivel de instrucción superior universitaria.

El nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de calidad distribuidas en las 22 preguntas de expectativas y 22 de percepción demuestran que la parte de expectativas tuvo mayor puntuación en las calificaciones de nada satisfecho, poco y medianamente satisfecho, en tanto que en las percepciones se observa predominio en los ítems de satisfecho y muy satisfecho, lo cual refleja que las expectativas que poseen los usuarios antes de recibir la atención médica en el Centro no son positivas, pero al finalizar la atención la percepción de los pacientes cambian y consideran que el servicio ha sido satisfactorio.

Los porcentajes negativos indican que el Centro Médico no cubre las expectativas, mientras los positivos corresponden a que la percepción luego de la atención ha sido satisfactoria o muy satisfactoria.

En la calificación nada satisfecho existe predominio de indicadores negativos para la dimensión capacidad de respuesta, seguida de los aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, lo que comprueba que el Centro no cubre las expectativas.

En la calificación poco satisfecho existe un porcentaje negativo mayor en el orden descrito a continuación: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles, seguridad.

En la calificación medianamente satisfecho el mayor porcentaje negativo es para la fiabilidad, seguida de seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta.

Los porcentajes son positivos en los satisfechos para la capacidad de respuesta, seguida de la fiabilidad, empatía, aspectos tangibles y seguridad.

Los usuarios se encontraron muy satisfechos con la dimensión de fiabilidad, seguida de las dimensiones aspectos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

Los porcentajes finales de satisfacción de los usuarios ante la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo – mayo del 2022 fue superior para fiabilidad, seguida de la capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad.

La satisfacción global fue del 66.4%, lo que constituye un nivel de satisfacción aceptable.

Recomendaciones.

El Director Médico y Administrativo del Centro de Especialidades Carlos Pérez Perasso, deben realizar una reunión con carácter de obligatorio, con todo el personal que labora en la institución, para socializar los resultados de la presente investigación y alcanzar así que cada miembro se comprometa desde su lugar de trabajo a dar lo mejor de sí, en beneficio del establecimiento, logrando trabajar de manera mancomunada en mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

En base a los resultados obtenidos, la institución debe además trabajar arduamente en mejorar las expectativas de los usuarios, aplicando lo propuesto en las estrategias de mejora continua de la calidad, para de esta forma corregir falencias detectadas en lo referente a las expectativas de los usuarios, pues estas son bajas antes de la atención médica, lo que muy probablemente se deba a que el Centro pertenece a una Fundación y la mayoría de gente que llega asocia el bajo costo con una atención deficiente o de mala calidad.

También se sugiere enfatizar en las percepciones que tuvieron menor porcentaje de satisfacción, que en este caso corresponde a las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles, donde se debe priorizar que en la consulta exista privacidad, se realice un examen médico completo y minucioso, que se despeje todas las dudas existentes, que se brinde una atención de calidad, que se valore los aspectos de señalización, de orientación del paciente, que exista los equipos y material necesario y que el aseo sea adecuado.

Mantener los porcentajes de satisfacción de los usuarios en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y realizar constantemente nuevas evaluaciones de satisfacción, para de esta forma tener una visión real del Centro Médico y facilitar la toma de decisiones.

Finalmente buscar incrementar con todas las estrategias plantadas el nivel de satisfacción global de la institución que actualmente es del 66.4%.

Referencias.

- Álvarez, R. (Julio de 2017). *Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, Nicaragua, Febrero - Marzo 2017*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.: <https://bit.ly/3AQnmkk>
- Aragadvay, S. (2017). *Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://bit.ly/3TiAYMo>
- Argudo, B. (2020). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, educación, Ciencia y Tecnología, VII, 545 - 574*. doi:DOI 10.35381/cm.v7i12.440
- Asamblea Nacional. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008*. Obtenido de LEXIS: <https://bit.ly/3QXb1QY>
- Asamblea Nacional. (2016). *LEY ORGÁNICA DE SALUD DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://bit.ly/3RbJs63>
- Ayoví, L. (2020). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas: <https://bit.ly/3e0eVtO>
- Bustamante, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. *REVISTA EMPRESARIAL 2019, 15*. Obtenido de <https://bit.ly/3QXkSq6>
- Clínic Cloud. (2021). *Atención Médica*. Obtenido de Clinic - Cloud: <https://bit.ly/3dZP70W>
- Dávila, D. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *REVISTA CUERPO MÉDICO HNAAA, 199 - 200*. Obtenido de <https://bit.ly/3wBWSjZ>
- Diccionario Google. (2021). *Satisfacción*. Obtenido de Diccionario Google: <https://bit.ly/3CDUtZU>
- Economipedia. (s.f.). *Calidad*. Obtenido de Economipedia: <https://bit.ly/3TmJQAP>

- Equipo Editorial ETECE. (5 de 08 de 2021). *PERCEPCION*. Obtenido de CONCEPTO: <https://bit.ly/2RXD17Z>
- Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1 -25. doi:10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Gobierno del Encuentro. (2021). *SUBSECRETARÍA NACIONAL DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD*. Obtenido de GOBIERNO DEL ENCUENTRO: <https://bit.ly/3e25t9m>
- González, C. (2020). Nivel de Satisfacción en usuarios internados en el Servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora. Loja, Ecuador. Obtenido de <https://bit.ly/3TiDodW>
- Google. (2022). *Dirección del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso*. Obtenido de Google Maps: <https://bit.ly/3KooyP2>
- Gutiérrez, H. (2019). *Satisfacción en la calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna del Hospita III Essalud Juliaca, 2019*. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de Repositorio Institucional UNA -PUNO: <https://bit.ly/3TiAlwU>
- Infantes, F. (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*, 2(2), 133 - 139. Obtenido de <https://bit.ly/3ANJko8>
- Jaramillo, C. (13 de 10 de 2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Revista Digital Publisher CEIT*, V(6-1), 4 - 23. Recuperado el 28 de 12 de 2021, de <https://bit.ly/3dZQE7c>
- Leyzeaga, M. (11 de 04 de 2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales: un estudio de caso en una institución privada. *Revista de Investigación Industrial Data*, 17(1), 16 -23. Recuperado el 01 de 02 de 2022, de <https://bit.ly/3Rdwtkk>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181 - 209. Obtenido de Revista Perspectivas.: <https://bit.ly/2vDbFez>

- Mero, L. (31 de 01 de 2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios.*, 117 - 124. doi:DOI: 10.48082/espacios-a21v42n02p10
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). *MANUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD - MAIS*. Obtenido de <https://bit.ly/3dWOOnt>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). *Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud*. Obtenido de Gobierno del Encuentro - Juntos lo logramos: <https://bit.ly/3Ks3KX4>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *SALUD Y DERECHOS HUMANOS*. Obtenido de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD: <https://bit.ly/2Roll89>
- Real Academia Española. (2021). *EXPECTATIVA*. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://bit.ly/3TjMaIJ>
- Vázquez, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 254 -257. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Wikipedia. (2021). *Usurio - Paciente*. Obtenido de WIKIPEDIA: <https://bit.ly/3Ra3A8M>

Figura A4 Consultorio 2



Figura A5 Consultorio 3



Figura A6 Área de Enfermería



Figura A7 Sala de Espera



Figura A8 Área de Recepción

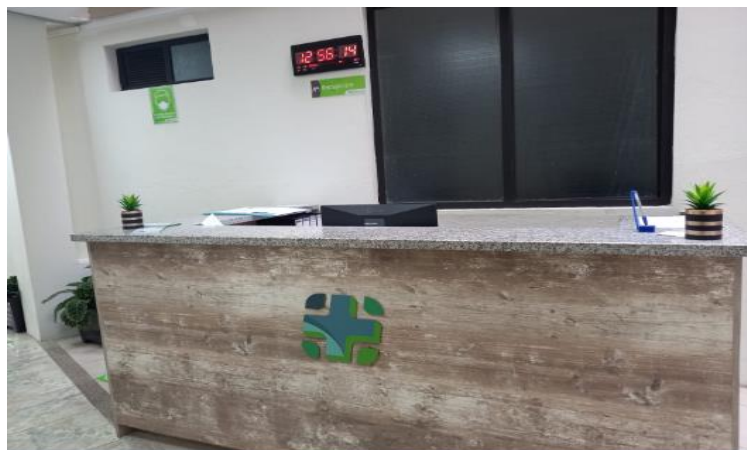
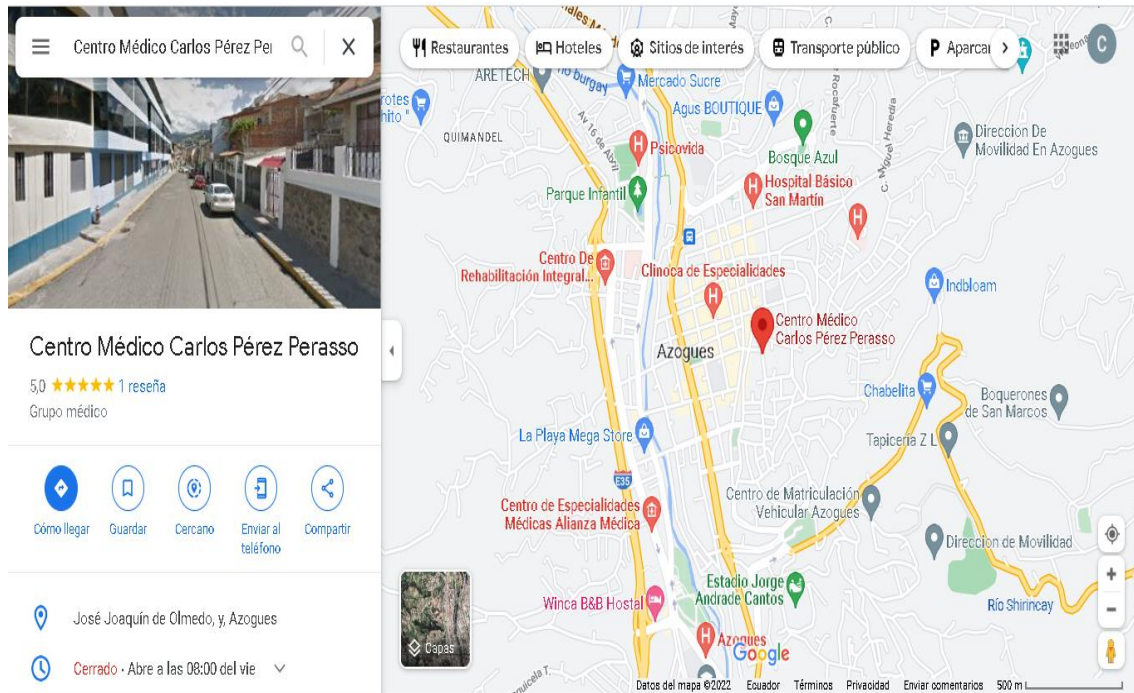


Figura A9 Servicios



Apéndice B. Dirección del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.

Figura B1. Croquis de la Dirección del Establecimiento.



Nota: Adaptado de Google Maps. Obtenido de Google Maps: <https://bit.ly/3KooyP2>

Apéndice C. Instrumento de recolección de datos.

Indicaciones generales.

El presente instrumento ha sido elaborado para obtener información relevante sobre el estudio: "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS CARLOS PÉREZ PERASSO, DURANTE EL PERÍODO ENERO – MARZO DEL 2022".

En este sentido, es relevante recalcar que su participación es sumamente importante, pues permite conocer las expectativas y percepciones que tiene como usuario ante el servicio brindado, por ello se solicita de la manera más comedida responder cada ítem de la encuesta de forma honesta y objetiva, garantizándole que la información que proporciona es anónima y absolutamente confidencial y que solo se acepta la ejecución de la misma, si usted voluntariamente decide hacerlo y como respaldo firma el correspondiente consentimiento informado.

Estructura del instrumento.

Consta de 3 partes.

En la primera se coloca las características sociodemográficas de la persona encuestada.

Mientras la segunda y tercera parte corresponde al cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado al servicio de consulta externa del Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, que constituye la herramienta que va a medir la satisfacción del usuario con la calidad del servicio brindado, con la única diferencia que en la parte 2 van las preguntas para expectativas y en la 3 las de percepción, pero ambas están compuestas de 5 dimensiones y 22 preguntas, mismas que deben responderse tomando en cuenta la escala numérica Likert que maneja valores que van desde 1 hasta 5, donde 1 debe ser considerado calificación menor y 5 mayor.

DESARROLLO: Responder con una X la respuesta correcta.

Primera parte

CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS.	
EDAD:	➤ 18- 65 años _____ ➤ >65 años _____ Colocar además la edad en <input type="text"/> el recuadro.
SEXO:	➤ Femenino _____ ➤ Masculino _____
NIVEL DE INSTRUCCIÓN:	➤ Ninguno _____ ➤ Primaria _____ ➤ Secundaria _____ ➤ Superior técnica _____ ➤ Superior Universitaria _____ ➤ Posgrado o Maestría _____

Segunda parte

CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO. (EXPECTATIVAS)						
DIMENSIÓN	ASPECTO VALORADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1.- Que el personal de informes le oriente y explique de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para recibir la atención					
	2.- Que la atención médica se realice en el horario programado.					

	3.- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.					
	4.- Que su historia clínica se encuentre disponible para la atención en el consultorio.					
	5.- Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6.- Que la atención en el módulo de admisión sea rápida.					
	7.- Que la atención al tomar muestras para el análisis de laboratorio sea rápida.					
	8.- Que la atención para tomar exámenes de apoyo diagnóstico sea rápida.					
	9.- Que la atención en farmacia sea rápida?					
SEGURIDAD	10.- Que durante la atención médica se respete su privacidad.					
	11.- Que el examen médico sea completo y minucioso.					
	12.- Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar todas las dudas sobre su problema de salud.					
	13.- Que el médico que le atienda le inspire confianza.					
	14.- Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y le trate con amabilidad, respeto y paciencia					

EMPATÍA	15.- Que el médico que le atienda muestre interés en solucionar su problema de salud.					
	16.- Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.					
	17.- 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 posibles efectos adversos.					
	18.- Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán					
ASPECTOS TANGIBLES	19.- Que la señalización del Centro (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
	20.- Que se cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
	21.- Que el consultorio cuenta con equipos disponibles y material necesario para la atención médica.					
	22.- Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores					

Tercera parte

CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO. (PERCEPCIÓN)						
DIMENSIÓN	ASPECTO VALORADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5

FIABILIDAD	1.- El personal de informes le orientó y explicó de forma clara y adecuada los pasos o trámites que son necesarios para recibir la atención.				
	2.- La consulta médica se realizó en el horario programado.				
	3.- La atención médica se realizó respetando la programación y el orden de llegada.				
	4.- La historia clínica estaba disponible para la atención.				
	5.- Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6.- La atención en el módulo de admisión fue rápida.				
	7.- La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.				
	8.- La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.				
	9.- La atención en farmacia fue rápida.				
SEGURIDAD	10.- Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad.				
	11.- El examen médico fue completo y minucioso				
	12.- El médico le brindó el tiempo suficiente para contestar las dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
	13.- El médico que lo atendió le inspiró confianza				

EMPATÍA	14.- El personal del Centro le dio un trato amable, con respeto y paciencia.					
	15.- El médico que le atendió muestra interés en solucionar su problema de salud.					
	16.- El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.					
	17.- El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
	18.- El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron o realizarán.					
ASPECTOS TANGIBLES	19.- La señalización del Centro le pareció adecuada para orientar a los pacientes y familiares					
	20.- La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.					
	21.- El consultorio cuenta con equipos disponibles y material necesario para la atención médica.					
	22.- El consultorio y la sala de espera están limpios y son cómodos y acogedores.					

Apéndice D. Consentimiento Informado

“Satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues”

Nombre del patrocinador e investigador principal: Tamara Cecilia Vintimilla León.

Nombre de Investigador 1: Mgs. Md. Gloria Alexandra Carrión Figueroa.

Nombre del centro o establecimiento que realiza la investigación: no aplica.

Introducción: La satisfacción del usuario representa la sensación personal de placer o decepción como resultado de comparar la percepción del desempeño de un servicio en relación con las expectativas de este, por ello un establecimiento de salud debe brindar como mínimo las siguientes características básicas: atención de calidad, cortesía, respeto, paciencia, rapidez, efectividad, confidencialidad, secreto médico, entre otras.

Sin embargo, es importante tomar en cuenta que aun cuando los indicadores de la calidad de los servicios sanitarios y el nivel de satisfacción de los usuarios en la actualidad permanecen en constante evaluación y son temas relevantes a nivel nacional, internacional y mundial, exista datos preocupantes que reflejan tasas de satisfacción medias o bajas, por ello surge la necesidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, para conocer la misma y proponer un plan de mejoras continuas que beneficien a los pacientes y a la Institución.

En virtud de este contexto, usted está invitado a formar parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS CARLOS PÉREZ PERASSO, DE LA CIUDAD DE AZOGUES”.

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues, durante el período marzo - mayo del 2022.

Procedimientos: Su participación en el presente trabajo de titulación, consistirá en responder toda la encuesta física que se le entregará antes de recibir la atención, para medir la percepción y la encuesta que llenará después para medir las expectativas del servicio

brindado. Para participar tiene que leer previamente el presente consentimiento informado y firmar, posterior a ello a se procede a responder el cuestionario, siendo necesario mencionar que la encuesta tiene un carácter voluntario y anónimo, por lo tanto, es completamente confidencial la información que proporcione y solo será utilizada para el fin descrito, pudiendo tomarse el tiempo que considere necesario para responder.

Riesgos y beneficios de la investigación para la sociedad y/o para los sujetos de investigación: Usted no presentará riesgo alguno al momento de realizar la encuesta. Por otro lado, los principales beneficiarios de esta investigación serán precisamente los usuarios y también el establecimiento.

Resultados esperados: Como autora de la investigación, pretendo que los resultados estén en concordancia con los objetivos planteados y que den respuesta a la pregunta de investigación. Además, estos resultados van a ser de gran utilidad para el Centro Médico donde se va a realizar la investigación, pues con ello se va a conocer la percepción y las expectativas de los usuarios y por ende proponer un plan de mejora continua que mantengan o incrementen el buen nombre institucional. También servirán de base para estudios ulteriores. En lo referente a las limitaciones y sesgos, se puede mencionar que por el momento no existe los mismos, y que para evitar éstos en calidad de autora de la investigación, realizaré personalmente las encuestas, garantizando así que los datos sean recolectados en la totalidad de los usuarios que asisten al Centro Médico a recibir atención, y que sean procesados de forma correcta, para que los resultados sean fidedignos y reflejen la realidad del establecimiento.

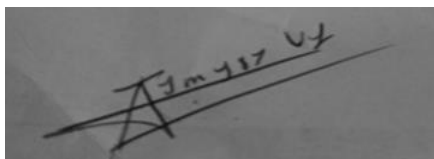
Confidencialidad de datos: Toda la información recolectada en esta encuesta es anónima. El anonimato se garantiza por: 1. No utilizar preguntas que permitan su identificación, 2. No recopilar direcciones de correos electrónicos al momento de responder la encuesta. Asimismo, la información obtenida se mantendrá de manera confidencial conforme a la legislación vigente para la protección de datos. Finalmente, los resultados obtenidos en la presente encuesta serán usados exclusivamente con fines de investigación relacionadas con el tema de estudio.

Derechos de los participantes: su participación en la presente investigación será de carácter voluntaria y anónima, en el caso de negativa el participante no tendrá ningún problema, penalización o perjuicio, pudiendo incluso retirarse del estudio en cualquier momento de la investigación sin que esto implique sanción alguna.

Costos y compensación por la participación en el estudio: Su participación no tendrá ningún costo, ni tampoco compensación económica alguna.

Información de contacto: Usted puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación a Tamara Cecilia Vintimilla León, quien se encontrará en el establecimiento para cualquier duda o consulta.

Declaratoria de Consentimiento Informado: Al firmar usted afirma que desea participar en el presente estudio. Igualmente asevera que comprende los objetivos de la investigación y que su participación consiste en llenar una encuesta anónima con 22 preguntas de percepción y 22 de expectativas, respecto a la atención recibida.



TAMARA VINTIMILLA LEON.

INVESTIGADOR PRINCIPAL.

PARTICIPANTE.

Apéndice E. Oficio donde se indica el tribunal para la tesis.



UTPL
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Oficio Circular N.º 043 - MGIS-UTPL - 2022

Loja, 6 de abril del 2022

1 Dr/Dra. Lucia Ludeña González

Dr/Dra. Gloria Carrión Figueroa

Dr/Dra. Patricia Quishpe

DOCENTES UTPL

Estimados Docentes:

La Coordinación del Programa de Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud, informa a Ustedes, que, una vez que ha sido analizada la pertinencia de la petición y previa resolución del Equipo de Calidad del Programa de Maestría de aceptar la petición del maestrante **Vintimilla León Tamara Cecilia**, como tema de tesis: **“Satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues”** ha sido aprobado y se comunica a Ustedes que han sido designados como miembros del tribunal asumiendo las siguientes funciones:

Dr/Dra. Lucia Ludeña González	Presidente/a del Tribunal
Dr/Dra. Patricia Quishpe	Vocal 1 del Tribunal
Dr/Dra. Gloria Carrión Figueroa	Vocal 2 del Tribunal (Director/a del Trabajo de Titulación)

Debiendo cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Asesorar y acompañar a los estudiantes en el desarrollo del trabajo de titulación valorando la calidad y pertinencia del mismo (Vocal 2)

2. Asistir a la convocatoria del director al finalizar cada bimestre para la revisión conjunta del trabajo de titulación y emitir sus observaciones (Miembros del tribunal)
3. Someter obligatoriamente el trabajo de titulación a la herramienta de prevención de plagio que la universidad maneje para el efecto. (Vocal 2)
4. Certificar la culminación del trabajo de titulación (Vocal 2)
5. Calificar el trabajo de titulación final aprobado por el director junto con el tribunal designado, sin la posibilidad de emitir cambios.
6. Asistir y calificar la defensa oral del trabajo de titulación (Miembros del tribunal).

Cabe mención que el Oficio Circular N.º 024-MGIS-UTPL-2022 del 25 de marzo del 2022, queda sin efecto.

Sin otro particular me suscribo de ustedes.

Atentamente



Dra. Merci Lorena Vallejo Delgado
**DIRECTORA DEL PROGRAMA
MAESTRÍA EN GERENCIA DE
INSTITUCIONES DE SALUD**

**C.c.: Vintimilla León Tamara Cecilia -ALUMNO(A) DE LA MAESTRÍA EN GERENCIA DE
INSTITUCIONES DE SALUD**

**Apéndice F. Oficio de solicitud para pedir autorización para obtener los datos en el
Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso.**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

Oficio N° 025-MGIS-UTPL-2022

Loja, 18 de abril de 2022

Dr.

Gustavo Duque

DIRECTOR MÉDICO DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS CARLOS PERES
PERASSO

Azogues

Estimado doctor:

La Universidad Técnica Particular de Loja, a través del Programa de Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud, le hacemos llegar un cordial saludo y éxitos en la función que desempeña, a la vez que solicitamos a usted o por su intermedio a quien corresponda, la autorización para que la maestrante **Tamara Cecilia Vintimilla León**, pueda acceder a la información de acuerdo a la propuesta de trabajo conforme se detalla a continuación y, de esta forma desarrolle el trabajo de titulación previo a la obtención de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud.

Tema: *Satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, de la ciudad de Azogues*

Problematización:	<p>Los indicadores de la calidad de los servicios sanitarios y el nivel de satisfacción de los usuarios en la actualidad permanecen en constante evaluación y son temas relevantes a nivel nacional, internacional y mundial. (AYOVI, 2020)</p> <p>Así, por ejemplo, en Ecuador, un factor importante de los principios rectores de la política sectorial corresponde a la calidad de la atención de salud, que se considera un derecho ciudadano obligatorio, que tiene como eje central la satisfacción del usuario. (AYOVI, 2020)</p> <p>Bajo esta perspectiva, surge la necesidad de que las instituciones analicen como mejorar la atención al usuario, situación que resulta un imperativo ético que busque cambiar los paradigmas sociales relacionados a salud, dando respuestas efectivas a las necesidades de la población, ya que ésta está encaminada a la operatividad y a una atención continua, donde prime la eficacia y eficiencia ante cualquier ideología. (FARIÑO, 2018)</p> <p>Todo el enfoque antes mencionado, ha servido de motivación para realizar este trabajo investigativo que tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, a la atención brindada en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período enero – marzo del 2022.</p> <p>Siendo vital, enfatizar en el hecho de que esta investigación, es relevante, ya que, si bien es cierto, la satisfacción de los usuarios, es subjetiva, pero tratar de medir su percepción resulta fundamental, pues un cliente satisfecho va a seguir con facilidad las recomendaciones médicas y terapéuticas que se prescriban para curar su patología, mejorar la condición, volver a atenderse o recomendar el servicio a otras personas.</p>
-------------------	---

Objetivo General:	Determinar la satisfacción de los usuarios, con la atención recibida en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso, durante el período marzo a mayo de 2022
-------------------	---

Directora:	Dra. Gloria Carrión Figueroa
Metodología	Tipo de estudio: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. Para recolectar la información, se requerirá la aplicación de encuestas.
Aspectos éticos	En cumplimiento de la normativa para estudios observacionales y en virtud de la protección que gozan las personas por parte del orden jurídico constituido, la recolección de la información se hará previo consentimiento informado de los participantes (Se adjunta formato de consentimiento informado).
Líneas de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UTPL en las que se enmarca el proyecto.	Sistemas de administración y organización de servicios de salud.

Por la respuesta favorable que se sirva dar a la presente, le anticipo mis agradecimientos

MERCI
LORENA
VALLEJO
DELGADO

Firmado digitalment
e por
MERCI
LORENA
VALLEJO
DELGAD
O Fecha:
2022.04.18
21:24:54 -05'00'

DIRECTORA DE LA MAESTRÍA EN
GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

Apéndice G. Oficio de autorización para obtener los datos en el Centro de Especialidades Médicas Carlos Pérez Perasso



Azogues, 26 de abril de 2022

Oficio No. 013-DM-2022

Doctora

MERCY VALLEJO DELGADO

Directora de la “Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud”

Universidad Técnica Particular de Loja

LOJA

De mi consideración:

En atención a su oficio No. 025-MGIS-UTPL-2022 de 18/04/2022, esta Dirección autoriza que la Md. Tamara Cecilia Vintimilla León, Maestrante de la UTPL, pueda acceder a toda la documentación necesaria para el cumplimiento de su Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud en la Universidad Técnica Particular de Loja.

El Protocolo de Titulación deberá ser cumplido de acuerdo a los requerimientos de la Institución solicitante, misma que deberá cumplir con toda la normativa legal, ética y asistencial requerida para este tipo de trabajos docentes. En los casos necesarios, se deberá solicitar el Consentimiento Informado a los pacientes y usuarios de esta Unidad de Salud, cumpliendo con todas las formalidades legales.

Esta Dirección dará todas las facilidades a la Maestrante en mención para que pueda cumplir a cabalidad con su trabajo.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gustavo Duque Proaño', with a large, stylized initial 'G'.

Dr. GUSTAVO DUQUE PROAÑO M.Sc.

Director Médico

c.c. Presidencia FCPP.Archivo DM-CEM.

Apéndice H. Evidencia de la realización de la encuesta.

Figura H1 Momento en el que un usuario realiza la encuesta

