



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DEL TEMA**

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA  
PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO  
DE SALUD SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

**SANDOVAL BERNAL JOSELLINE LUISANA.**

**TUTOR**

**ING. JUAN ENRIQUE FARIÑO CORTEZ, PhD.**

**PERÍODO ACADÉMICO**

**2021**

**TRIBUNAL DE GRADO**



---

Lcdo. Milton González Santos, MSc.  
DÉCANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD



---

Lcda. Alicia Cercado Mancero, PhD.  
DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
ENFERMERÍA



---

Lcda. Anabel Sarduy Lugo, MSc  
DOCENTE DE ÁREA



---

Ing. Juan Enrique Fariño Cortez, PhD.  
TUTOR



---

Ab. Víctor Coronel Cruz, Mgt.  
SECRETARIO GENERAL

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

La Libertad 31 de mayo 2021

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación: CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2021. Elaborado por la Srta. SANDOVAL BERNAL JOSELLINE LUISANA, estudiante de la CARRERA DE ENFERMERÍA. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD perteneciente a la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del Título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

Ing. Juan Enrique Fariño Cortez, PhD.

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a Dios principalmente por haberme encaminado hasta el final de esta bonita carrera.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haberme dado la apertura de poder ser formada académicamente y específicamente a la Facultad de Ciencias Sociales y de Salud por la paciencia y dedicación de cada profesional que desempeñaba su labor de enseñanza, ya que de ellos aprendí mucho.

Dedico este trabajo de investigación a mis padres el motor fundamental que me ha llevado hasta dónde estoy, por todo el sacrificio desde que tengo vida, espero honrarlos y devolver por lo menos un poquito de la felicidad que me han dado, a mis abuelitas Loly y Aracely, por siempre apoyarme tanto durante este proceso e inspirarme a ser mejor, a mi novio por tener siempre palabras de ánimo por ser mi soporte, mi mejor amigo, mi fuerza, por su paciencia, por ser la persona que nunca me ha dejado sola, su amor me ha hecho avanzar y a no rendirme, gracias por estar incondicionalmente en todo este proceso.

Joselline Luisana Sandoval Bernal

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios principalmente por haberme encaminado hasta el final de esta bonita carrera.

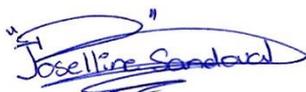
A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haberme dado la apertura de poder ser formada académicamente y específicamente a la Facultad de Ciencias Sociales y de Salud por la paciencia y dedicación de cada profesional que desempeñaba su labor de enseñanza, ya que de ellos aprendí mucho.

Dedico este trabajo de investigación a mis padres el motor fundamental que me ha llevado hasta dónde estoy, por todo el sacrificio desde que tengo vida, espero honrarlos y devolver por lo menos un poquito de la felicidad que me han dado, a mis abuelitas Loly y Aracely, por siempre apoyarme tanto durante este proceso e inspirarme a ser mejor, a mi novio por tener siempre palabras de ánimo por ser mi soporte, mi mejor amigo, mi fuerza, por su paciencia, por ser la persona que nunca me ha dejado sola, su amor me ha hecho avanzar y a no rendirme, gracias por estar incondicionalmente en todo este proceso.

Joselline Luisana Sandoval Bernal

## DECLARACIÓN

El contenido del presente estudio de graduación es de mi responsabilidad, el Patrimonio intelectual del mismo únicamente a la Universidad Estatal península de Santa Elena.



---

Joselline Luisana Sandoval Bernal

CI: 2450041070

## ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO .....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACIÓN.....	V
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRAC.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1 El problema .....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema .....	6
1.3 Objetivos.....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación .....	7
CAPÍTULO II.....	9
2 Marco teórico .....	9
2.1 Fundamentación referencial.....	9
2.2 Fundamentación teórica.....	11
2.2.1 Calidad relacionada con la percepción de los usuarios .....	11
2.2.2 Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios .....	16
2.2.3 Determinantes de calidad y satisfacción de los servicios de salud de atención a la salud .....	17
2.2.4 Modelos para la evaluación de la calidad.....	17
2.2.4.1 Escuela nórdica.....	18
2.2.4.2 Modelo de los tres componentes .....	18
2.2.4.3 Modelo SERVQUAL .....	19
2.2.5 Indicadores y métodos de evaluación.....	21

2.2.6	Teoría de enfermería del cuidado y experiencias vividas con respecto a la salud de Patricia Benner .....	21
2.3	Fundamentación legal .....	22
2.3.1	Constitución De La República Del Ecuador 2008, Modificado El 2018. ....	22
2.3.2	Corte Constitucional del Ecuador 2020.....	23
2.3.3	Ley Orgánica De Salud, Ley 67. Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006, modificado en 2016.....	24
2.4	Formulación de la hipótesis .....	26
2.5	Operacionalización de las variables.....	27
CAPÍTULO III .....		28
3	Diseño metodológico.....	28
3.1	Tipo de investigación.....	28
3.2	Métodos de investigación .....	28
3.3	Población y muestra.....	29
3.4	Tipo de muestreo.....	30
3.5	Técnicas de recolección de datos .....	30
3.6	Instrumentos de recolección de datos .....	31
3.7	Aspectos éticos.....	32
CAPÍTULO IV .....		33
4	Presentación de resultados.....	33
4.1	Análisis e interpretación de resultados .....	33
4.2	Comprobación de hipótesis.....	45
4.3	Conclusiones .....	45
4.4	Recomendaciones .....	47
5	Referencias bibliográficas .....	49
6	Anexos.....	54

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Modelo de la escuela nórdica.....	18
<b>Ilustración 2</b> Modelo de los tres componentes .....	19
<b>Ilustración 3</b> Modelo SERVQUAL .....	20
<b>Ilustración 4</b> Indicadores y métodos de evaluación .....	21

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Dimensión Elementos Tangibles .....	35
<b>Tabla 2</b> Dimensión Fiabilidad o Prestación de servicios.....	37
<b>Tabla 3</b> Dimensión Capacidad de Respuesta.....	39
<b>Tabla 4</b> Dimensión Seguridad .....	40
<b>Tabla 5</b> Dimensión Empatía .....	42
<b>Tabla 6</b> Porcentaje General de Respuestas por Dimensiones.....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Distribución por Sexo.....	33
<b>Gráfico 2</b> Distribución de pacientes que asisten con frecuencia y los que asisten por primera vez al Centro de Salud Santa Elena.....	34
<b>Gráfico 3</b> Dimensión Elementos Tangibles, Equipos de apariencia moderna.....	58
<b>Gráfico 4</b> Dimensión Elementos Tangibles, Medicación encontrada en la farmacia del centro de salud Santa Elena .....	59
<b>Gráfico 5</b> Dimensión Fiabilidad o prestación de servicio .....	60
<b>Gráfico 6</b> Dimensión Capacidad de respuesta, tiempo que esperan los usuarios .....	61
<b>Gráfico 7</b> Dimensión Seguridad; confianza que brindan los profesionales.....	62
<b>Gráfico 8</b> Dimensión Empatía, Servicio individualizado .....	63
<b>Gráfico 9</b> Fotografía de las encuestas realizadas en el Centro de Salud Santa Elena ..	64
<b>Gráfico 10</b> Fotografía de evidencia .....	64
<b>Gráfico 11</b> Fotografía de Evidencia en el Centro de Salud Santa Elena .....	65

## RESUMEN

La calidad en los servicios de salud se basa principalmente en asegurar que cada paciente o usuario reciba un conjunto de servicios, tales como; diagnósticos, terapias de recuperación, curación entre otras actividades para reintegrar al usuario a su entorno en condiciones óptimas en lo que sea posible, de modo que, una atención de buena calidad tendrá un efecto positivo en los pacientes que hacen uso del servicio, sin embargo, existen muchos problemas que en ocasiones evita que se oferte una buena atención de salud, por lo tanto el objetivo general de esta investigación fue; evaluar la calidad en la atención de los servicios de salud desde la percepción y satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena Provincia de Santa Elena 2020-2021. Este estudio fue una investigación con enfoque cuantitativo, no experimental de tipo transversal, de carácter descriptivo. Se realizó una encuesta bajo el modelo SERVQUAL compuesta de 22 preguntas, midiendo la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, se realizó en 377 usuarios que son atendidos en el centro de salud Santa Elena, Los resultados fueron de que la mayoría de los pacientes mencionaron estar “de acuerdo” con la atención brindada con un 33.7%; seguido de no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 32.3%. En conclusión, podemos decir que el nivel de satisfacción en la mayoría los usuarios que utilizan los servicios del centro de salud estaban “satisfechos” con la atención recibida, sin embargo, un gran número de pacientes no se encontraban “ni satisfechos ni insatisfechos”, se pudo determinar que la calidad de los servicios de salud se mantiene de regular a buena. También se determinaron las cinco dimensiones como; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales ayudaron a determinar aspectos relevantes dentro de una atención de salud.

**Palabras clave:** Calidad, salud, atención; satisfacción; usuarios; enfermería.

## ABSTRAC

The quality of health services is based mainly on ensuring that each patient or user receives a set of services, such as; diagnostics and recovery therapies, rehabilitation of your health, healing among other activities to improve a health condition, so that good quality care will have a positive effect on patients who use the service, however, there are many problems that many times it prevents the existence of good health care, therefore the general objective of this research was; evaluate the quality of health services from the perception and satisfaction of the user who attends the Santa Elena Health Center Province of Santa Elena 2020-2021. This study was an investigation with a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, descriptive in nature. A survey was carried out under the SERVQUAL model composed of 22 questions, measuring user satisfaction using the Likert scale, it was carried out in 377 users who are treated at the Santa Elena health center, The results were that most of the 33.7% of patients mentioned being "in agreement" with the care provided; followed by not being "neither agree nor disagree" with 32.3%. In conclusion, we can say that the level of satisfaction in the majority of users who use the services of the health center were "satisfied" with the care received, however, a large number of patients were "neither satisfied nor dissatisfied". it was determined that the quality of health services remains from fair to good. The five dimensions were also determined as; tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, which helped to determine relevant aspects within a health care.

**Keywords:** Quality, health, care, satisfaction, users, nursing

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el concepto de calidad acerca de los servicios de salud tiene más relevancia a nivel nacional e internacional, pero organizar y llevar un sistema que gestione estos servicios no es fácil, ya que, requiere una variación de todas las instituciones que involucre el sistema de salud con el fin de satisfacer principalmente las necesidades o problemas de los usuarios.

Y este cambio radical no lo hace solo el ministerio de salud, sino dentro de las funciones específicas de garantizar la calidad esta la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene dentro de sus objetivos así mismo que se cumplan y respeten los protocolos generales que se dan para cada institución tanto intramural como extramural de hospitales básicos, generales, especializados y centros de salud.

La calidad también se puede determinar mediante la percepción y la satisfacción por parte de los pacientes y sus familias que hacen uso de los servicios de salud principalmente, quienes dan los primeros resultados de todos los procesos que se intentan para una mejora continua. Existen múltiples herramientas que van a permitir mejorar aspectos en cuanto, equipos, medicamentos, especialidades, personal de salud, empatía, atención de calidad, y tratar de disminuir los errores tanto de administración como los hospitalarios, de esta manera tener un control sobre la eficiencia de la atención hacia los pacientes y por lo tanto se alcanzará la satisfacción de los usuarios.

Esta investigación se realizará en el Centro de Salud de Santa Elena para determinar el nivel de satisfacción percibida durante la atención de los servicios que se ofertan a los usuarios, es necesario realizar una búsqueda exhaustiva de información por medio de revisión de documentación científica, de la observación directa y la percepción de los usuarios en el centro de salud, el tema principal de la investigación cuenta con el acceso necesario de fuentes de información primarias y secundarias.

El Modelo de Atención Integral de Salud cumple un papel fundamental en la aplicación de los servicios en el primer nivel de atención. La provincia de Santa Elena cuenta con entidades de salud públicas y privadas, de las cuales se hayan dos hospitales

básicos, un hospital general y centros médicos de primer nivel de atención en cada comunidad sin mencionar los servicios de salud privados.

Por otra parte, tenemos un instrumento que nos ayudará a identificar el grado de satisfacción de los usuarios mediante la realización de un cuestionario de tipo SERVQUAL, el cual consta de veintidós preguntas y de cinco dimensiones donde el paciente pondrá una calificación del uno siendo el menor puntaje y cinco siendo la mayor calificación. Los parámetros en los que se basa esta encuesta son elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

# CAPÍTULO I

## 1 El problema

### 1.2 Planteamiento del problema

Según Pérez & Merino (2016) manifiestan que los servicios de salud están relacionados con las prestaciones que brindan los institutos de salud el cual constituye un sistema de atención que se inclina a dar soluciones a los problemas de salud, es decir a la rehabilitación, restauración, curación, promoción y prevención de las enfermedades que tengan las personas. También podemos decir que son sectores fundamentales de la sociedad y la economía que involucran los Derechos Humanos, la protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención que sea de calidad y que tengan efectos positivos en la salud de un paciente.

Además los servicios de salud son proporcionados por profesionales o más bien un equipo multidisciplinario quienes se encargan de las diferentes situaciones que presenta un paciente, cabe mencionar que en algunas instituciones públicas no se cuenta con el personal necesario para atender todas las necesidades que requiere el usuario, por lo tanto, provocaría un bajo nivel de calidad, otro de los problemas importantes es que no se cuenta con el equipo necesario en cuanto insumos médicos, fármacos, equipos de bioseguridad y todo aquello relacionado que forma parte de un centro de salud adecuado para suplir los problemas de salud.

Por otro lado, existen muchas definiciones acerca de la calidad en salud sin embargo todos estos conceptos coinciden que se basan en la satisfacción del paciente. Según Avedis Donabedian (1984) profesor de la Universidad de Michigan y considerado como el padre de la calidad de la atención en salud la define como "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". La cual propone Tres puntos para su analice que son: la calidad absoluta, la calidad individualizada, y la calidad social (como se cita en Zurita, 1996)

Como se menciona, la calidad de los servicios de salud se fundamenta en la percepción de los usuarios. Señala Pérez & Gardey (2012) que es “el proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben o estímulos” (Pérez & Gardey 2012). Es importante conocer la percepción y el grado de satisfacción que tienen los pacientes o usuarios que asisten a los centros de salud, ya que por medio de este análisis podemos comprobar o definir el nivel de calidad que tiene las instituciones de salud, se puede evaluar el grado de satisfacción que tenga los pacientes desde una escala de Likert encuestas entre otros instrumentos que facilitan la investigación.

Por lo tanto, existen algunas consideraciones relevantes respecto a la calidad, se debe analizar dos puntos principales; el primero que la calidad no significa un sinónimo de que el servicio de salud va a ser lujoso y el segundo que es un proceso de mejora encaminada hacia la Excelencia en cuanto la atención brindada y las soluciones que se puedan dar al usuario.

Es de relevancia tratar de sensibilizar a los profesionales de salud que el concepto de calidad incluye ¿por qué? y ¿para qué? fue diseñado, el cual involucra a todos ya sean médicos, auxiliares, técnicos administrativos, residentes. Cada profesional debe cumplir su papel dentro de la institución de manera que la atención se realice con éxito y se logre mejores resultados, de esta manera se dará seguridad y confianza al usuario que lo que busca es la comprensión de su condición de salud.

Países lejanos como Nigeria también muestra que la medición de la calidad bajo la percepción que tienen los usuarios en la atención primaria de salud (APS), es importante un estudio realizado en el suroeste de este país. "La recopilación de datos de 239 encuestados y la herramienta de medición SERVQUAL sustenta la evaluación de la calidad de la prestación de servicios" (Omoseni et al. 2018)

Así mismo, "este estudio reveló que los usuarios de servicios de APS no estaban satisfechos con la calidad del servicio" [...] "de ninguna de las dimensiones evaluadas (seguridad confiabilidad, tangibles, empatía Y capacidad de respuesta)" (Omoseni et al. 2018)

En china Fan de Li-hua et al. (2017) realizaron un estudio acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio, mediante el modelo SERVQUAL, "Los datos se recolectaron entre enero y junio de 2016. La muestra seleccionada mediante muestreo por conveniencia. En 27 hospitales de 15 provincia de China, se encuestaron a 1589 pacientes hospitalizados o sus familiares" (Fan de Li-hua et al. 2017). Los resultados de esta investigación fueron participantes hombres 47.8% y mujeres el 52.2% de los cuales el 50.1% de los pacientes se sintió satisfecho con la atención de los médicos y de todo el equipo multidisciplinario.

Un artículo realizado por Bustamante et al. (2020) relata la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador Mediante un estudio no experimental y transeccional la muestra fue llevado a cabo entre los meses de julio y agosto del año 2018 se abarcarán 5 centros de salud ubicados en el norte y el sur de la Ciudad de Guayaquil.

Entre ellos tenemos el "dispensario del distrito 09D09 Tarqui, Puerto Hondo, Chongón, Estrella de Belén y Papa Francisco en Samanes y Guasmo" [...] se encuestaron a 533 personas un 61.971% se basa en que "el profesional médico debería Mostrar interés para solucionar su problema de salud" por otro lado el 63.6%% indica que "el profesional médico debería inspirar confianza al paciente" (Bustamante et al. 2020, p. 164-167)

Además, en un artículo realizado en Ecuador por Fariño et al. (2018) demuestra mediante un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, transversal y descriptivo que "El 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud, mientras que el 83% considera la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas" (Fariño et al. 2018)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud (ACCESS) tiene la función de vigilar y controlar la calidad de los servicios de salud, "velando por la seguridad de los pacientes y usuarios a través de la regulación y aseguramiento de la calidad y bajo los enfoques de derechos de género, interculturalidad, generacional y bioético" (OMS, 2020)

El centro de Salud Santa Elena el cual se pretende estudiar tiene asignada a un número amplio de personas, lo que últimamente se ha visto una demanda de insumos entre otros factores que forman parte de una atención eficaz hacia el paciente, el cual ha provocado de cierta manera inconformidad en algunos de los casos, existen usuarios insatisfechos principalmente por tener que esperar por horas para ser atendidos, no encontrar citas disponibles o la medicación prescrita por el médico y tener que comprarla por fuera y muchas personas no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo, también está la falta de empatía, además, existen pacientes a los cuales no atienden porque geográficamente están registrados en otros centros de salud.

Por otro lado, algunas áreas no cuentan con los equipos suficientes para atender una emergencia, o los insumos básicos necesarios para el personal que labora y que hoy en día es muy importante. Es por eso que mediante este estudio se pretende identificar el grado de satisfacción de los usuarios que son atendidos en dicho centro, mediante un cuestionario realizado a los pacientes, el cual consta de 5 dimensiones importantes para determinar la calidad de atención de los servicios de salud que se ofertan.

## **1.2 Formulación del problema**

De acuerdo a lo expuesto es necesario realizar esta investigación para analizar

- ¿Cuál es la calidad en la atención de los servicios de salud desde la percepción y satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena, Provincia de Santa Elena, 2020-2021?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar la calidad en la atención de los servicios de salud desde la percepción y satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena, Provincia de Santa Elena, 2020-2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios sobre la calidad en la atención de los servicios de salud recibida en el Centro de Salud Santa Elena.
- Determinar las dimensiones que intervienen en la atención de los servicios de salud.

### **1.4 Justificación**

El paciente en la actualidad mantiene una postura exigente y demandante para obtener mejores servicios sobre todo que sean de calidad, de esta manera, es imprescindible que todo lo que forma parte de las instituciones de salud y en especial del centro de salud de Santa Elena, tengan un modelo de orientación para encontrar la satisfacción principalmente de los pacientes, con el fin de dar soluciones a sus inquietudes, de esta forma, el centro de Salud debe contar con el equipo necesario y adecuado, además de un buen desempeño laboral, y capacitado por parte de los profesionales para suplir las necesidades que se presenten con los usuarios.

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de obtener mejores conocimientos acerca de la satisfacción que tienen los usuarios acerca de un servicio, por ende, evaluar la calidad de atención que se da en el centro de salud Santa Elena, no solo se va identificar las dificultades por medio de las percepciones de los usuarios sino también de esta manera mejorar aquellas falencias, reducir errores médicos u otros aspectos relevantes y que juegan un importante papel en el ámbito de salud y que es de referencia para una institución.

El centro de salud de Sata Elena tiene destinado a un gran número de personas se estima que más de 220 personas son atendidas mensualmente sin contar aquellos que forman parte los programas de salud, hace unos años atrás se veían muchas quejas por parte de los pacientes, principalmente por la larga espera para ser atendidos, provocando malestar no solo en pacientes sino, en las familias o acompañantes, si bien es cierto hoy en día hemos sido envueltos por una emergencia sanitaria lo que ha provocado aún más el deterioro de múltiples funciones entre ello, la falta de personal debido al contagio y y

tartar de cubrir estos espacios era una tarea difícil, como bien se conoce los insumos han sido escasos, y se trata de abarcar lo mínimo con el fin de hacer durar, sin embargo al hacerlo se ve un problema tanto para los pacientes como para el profesional que labora, los usuarios no han encontrado los medicamentos y han tenido que encontrarlos por farmacéuticas externas, entre otros inconvenientes.

Al no contar con algunas herramientas básicas e importantes en una unidad médica, como equipos, medicación, personal de salud, personal de limpieza, equipos de bioseguridad, la situación actual relacionada con la salud hace que empeore la calidad de vida de la población. Ante esto es necesario estudiar el vínculo que existe entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de los servicios que se ofertan en el centro de salud Santa Elena del cantón Santa Elena, con la finalidad de determinar la situación actual para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de las actividades que se realizan.

## CAPÍTULO II

### 2 Marco teórico

#### 2.1 Fundamentación referencial

En la actualidad en las instituciones públicas y privadas de salud existe un amplio interés por analizar el compromiso, la veracidad, conocimientos, habilidades entre otros aspectos de los profesionales de salud y todos aquellos que conforman el sistema de salud para determinar si se está dando una atención adecuada, conocer las fortalezas y debilidades de una institución y a través de este análisis proponer un plan de mejora encaminándose a un servicio de excelencia.

Una investigación realizada por Pérez et al. (2018) en el área de urgencias y consulta externa del hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara de Colombia durante marzo y abril del año 2016 analizó la percepción de la calidad de los servicios de salud en el hospital mencionado, la cual nos indica que se aplicó la encuesta del modelo de SERVQUAL a una muestra de 220 personas seleccionados de manera aleatoria bajo la metodología six sigma, con la finalidad de organizar y mejorar los servicios brindados. Para obtener la atención percibida por los pacientes se utilizó las dimensiones de seguridad la cual se confundió con la dimensión empatía y el factor diferenciador fue la dimensión fiabilidad separado de la dimensión elementos tangibles.

Se concluyó que, la percepción de los pacientes fue de baja calidad con respecto a los servicios de salud que recibieron, no se midieron las expectativas o lo que espera recibir por parte del usuario, para obtener la calificación se utilizó la escala de Likert que va de “nada de acuerdo” representándose con el número 1 a “totalmente de acuerdo” con el número 5. En total fueron 22 preguntas que median específicamente la calidad de servicios ofertados bajo la percepción de los pacientes conformada por las cinco dimensiones que forma parte del modelo estándar SERVQUAL como son elementos tangibles (haciendo referencia a las apariencias físicas, instalaciones, equipo, personal), fiabilidad (refiriéndose al servicio), capacidad de respuesta (la disposición que tiene el personal para atender a los usuarios), seguridad (conocimientos por parte de los

profesionales de salud) y empatía (refiriéndose al trato y la relación del personal con el paciente).

Los resultados que muestra este estudio realizado por Pérez et al. (2018) describe que la población que atiende en este hospital es mayoritariamente joven mostrando el 56 por ciento con 39 años aproximadamente, predominando el sexo femenino con el 55 por ciento. Cerca del 50 por ciento de los pacientes tuvieron percepciones bajas en las dimensiones de calidad del servicio evaluadas, a pesar del trabajo realizado por el gobierno de Colombia, aun se manifiestan fallas en el sistema haciendo que sea ineficiente creando una imagen negativa en los usuarios. Así mismo, se ve reflejada que los pacientes no reciben información oportuna sobre cambios de citas y procedimientos programados, teniendo en mente que los pacientes llegan principalmente de zonas rurales, por ende, insta a revisar los procesos relacionados con la calidad de los servicios ofertados y de esta manera proponer políticas institucionales de mejoramiento, teniendo en cuenta las situaciones y necesidades de los pacientes.

Según Arbeláez & Mendoza (2017) en una investigación realizada en Ecuador específicamente en Quito sobre la relación entre la gestión del director y la satisfacción de los usuarios externos en los centros de salud, este estudio es de tipo transversal de correlación, que involucra a una muestra conformada por nueve directores de centros de salud y 652 usuarios externos, obtenidos por muestreo aleatorio simple, utilizando el formulario de SERVQUAL y el formato de evaluación EVAL 01 MRL para directores.

Es importante que todo centro de salud vaya encaminado a cumplir los estándares de calidad y a la satisfacción del paciente, sin embargo, a lo largo del tiempo los directores de los centros de salud en sus labores han presentado deficiencias en su forma de administración, en la toma decisiones, en las ejecución de actividades tanto para prevenir o corregir errores, en evaluar el desempeño y sobre todo desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios por lo que hace que exista un deterioro de la relación entre personal de salud y paciente, por lo tanto, provoca una insatisfacción por parte de los pacientes que hacen uso de este sistema.

Además, se debe tener en cuenta que la gestión debe tener una constante actualización de modo que se adapte a las diferentes demandas y necesidades dadas por

los determinantes cambios demográficos, epidemiológicos, la prevalencia o incidencia de enfermedades, las cuales tiene que encargarse los servicios de salud. Así que, un fundamento para llegar a una mejora es la satisfacción del usuario. Los directores fueron evaluados a partir de las dimensiones de talento humano, redes, extramural, administrativa, y operativa; mientras que la satisfacción del usuario se determinó por las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los resultados del estudio realizado por Arbeláez & Mendoza (2017) muestran mediante los indicadores de satisfactoria del 70-100%, regular del 60-70%, insuficiente del 0-60% por lo tanto en la evaluación a directores se obtuvo el mayor mejor promedio en las dimensiones de redes (95) y administrativa (93); los menores promedios fueron talento humano (54) y operativa (56); la satisfacción del usuario se midió con los indicadores de satisfecho mayor a cero ( $P - E \geq 0$ ) de insatisfacción menor a cero ( $P - E < 0$ ), por lo que se determinó como leve (-0 hasta -20), moderado (>-20 a -40), severo (>-40) entonces, al medir el nivel de satisfacción los autores afirman que, la dimensión con nivel leve de insatisfacción fue empatía (-17), moderado fueron seguridad (-26), fiabilidad (-28), elementos tangibles (-30) y severo fue la dimensión de capacidad de respuesta (-47).

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **2.2.1 Calidad relacionada con la percepción de los usuarios**

Años anteriores al mencionar el término calidad se relacionaba con los diversos procesos que debía pasar un producto o los servicios que se ofertaban específicamente a el usuario, si hablamos de la actualidad esas teorías empíricas quedarán atrás, al hacer referencia o hablar de calidad se vincula directamente con la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a sus necesidades y demandas. Menciona Fariño (2017) que “la calidad recae en las percepciones de las personas que son atendidas”. Explica que las actividades o procedimientos que se intentan realizar tiene la finalidad de lograr un grado de excelencia y por lo tanto relacionarlo con calidad, si se analiza a profundidad lleva un gran esfuerzo desde la administración, organización, toma de decisiones, conocimientos, bases fundamentales que se deben tener para la eficacia de un servicio que se brinda.

Según Sánchez et al. (1998) menciona algo importante desde ya hace más de veinte años que para definir calidad se pueden hacer preguntas “con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos”, es decir que desde antes ya se empieza a querer tomar una parte importante como es la percepción de los usuarios sin embargo no era muy común en años anteriores.

Calidad etimológicamente proviene del latín “qualitas” o “Qualitatis”, cuyo significado es perfecto o perfección. El diccionario de la Real Academia Española lo define como “propiedad o agrupación de propiedades unidas a algo, que se puede determinar su valor” en dicho concepto se puede referir a la calidad como un atributo o cualidad e incluso característica que marca una diferencia entre personas, bienes y servicios. (Coronado, Cruz, Macías, Arellano, & Nava, 2013, pp. 26-28)

Además Massip et al. (2008) menciona que “la calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales optimos” es importante de esta manera encontrar la satisfacción de los usuarios, sin embargo, involucra una serie de elementos ya sean técnicos, objetivos y subjetivos. Existen muchos conceptos a lo largo de los años sobre calidad en el ámbito sanitario o de salud, el médico y considerado el padre de la calidad de atención en salud Avedis Donabedian (1984) define la calidad como los “logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente”. (conexionesan, 2016)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) a la calidad la define como “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima” (como se cita en conexionesan, 2016)

Para Grönroos (1984) tiene un enfoque sobre todo en la importancia de traducir lo que el paciente necesita lo que conlleva a una evaluación, por lo que propone dos dimensiones que conformarían el servicio: “por un lado, la técnica o diseño del servicio,

donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro la calidad funcional impacta la calidad técnica”. (como se cita en Mora, 2011).

Según Vázquez et al. (2017) las actividades realizadas para la evaluación de la calidad de los servicios que tienen en consideración el criterio de los pacientes tienen raíces en el sector empresarial, han sido aplicados a la evaluación de atención médica. Cuando se menciona la satisfacción es relacionar este término con la subjetividad del usuario, la cual es de relevancia, lo que menciona Vazquez et al. (2017) es que se propone tres grupos éticos de seguridad y de eficiencia. Las encuestas realizadas de opinión sobre los servicios de salud tiene dos objetivos fundamentales, conocer el servicio de manera completa que ofrece la unidad de salud, y que tipo de servicio exigen los pacientes.

En sentido, la calidad se vincula con las percepciones de las personas que se atienden, por lo tanto, se entiende que todas las actividades que se lleven a cabo, tienen la finalidad de mejorar la calidad, a liderar grupos de personas, a implementar recursos de manera que se pueda encontrar resultados favorables, por ende, se tendría un impacto positivo tanto para el individuo, familia, comunidad y personal de salud, como es mencionado por Donabedian en que la calidad es “la atención médica que se da como el tratamiento que proporciona un profesional de salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica ente el profesional de la salud y el paciente”. (Fariño, 2017).

En diccionarios es atribuido como usuario o paciente aquella persona que sufre una enfermedad en cuanto a términos médicos, resulta interesante ya que al paciente se lo coloca en un segundo lugar mientras que el profesional de salud esta situado en posición de realizar una acción ante un evento o problema médico la cual sin duda deberá resolver. Según medios de investigación comentan que estos dos términos no son ideales puesto que debería ser denominado mayormente como cliente, si se revisa de manera efectiva el concepto simple de este término es “la persona que recibe un servicio de otra persona” entonces tendría un significado de mayor relevancia. (Domínguez, 2011, p. 40)

Si miramos desde el punto de la ética médica el profesional de salud debe respetar la autonomía de las personas en la atención o servicio brindado. “Cliente externo o paciente significa la persona a quien hay que escuchar y cumplir con el consentimiento informado” entre otros prámetros sumamente importantes. Además “el cliente desempeña una función importante para decidir sobre la calidad”. Existen dos tipos de cliente: el externo que es aquella persona que va a recibir una atención de salud y el interno o aquel que es trabajador que surge en 1949 por Kaoru Ishikawa quien consideraba que es importante escuchar las opiniones y requisitos de los clientes y discutirlos. (Domínguez, 2011, p. 50)

Si revisamos desde años anteriores podemos encontrar que Lewis & Booms (1983) quienes fueron probablemente los que empezaron a definir la calidad del servicio como “el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas”. Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985) analizan este enunciado y lo determinan como el paradigma de la desconfirmación. Parasuraman et al.(1985) se da cuenta del problema al no existir las medidas objetivas, por lo tanto, indica que la percepción es la principal medida que se ajustará al análisis, sin embargo otros autores mencionan dimensiones denominadas primarias, según Garvin (1984) Juran (1994) lo determinan como la “adecuación al uso y fiabilidad. (como se cita en Duque, 2005).

Con el propósito de establecer distintas perspectivas, Garvin (1984) indica ocho dimensiones de la calidad como referencia para llegar a una planificación estratégica. (como se cita en Duque, 2005). Las cuales menciona como desempeño, características, confiabilidad, apego, durabilidad, aspectos del servicio, estética, calidad percibida

Aunque estas dimensiones si son ligadas a dar una medición objetiva, Lovelock (1996, p. 464) manifiesta que debe tener otro enfoque para medir de mejor manera la calidad de servicio, es así que, Druker (1990, p. 41) socializa cinco dimensiones para llevar a cabo la evaluación de calidad, las cuales son fiabilidad determinada como la confianza y cuidado; Seguridad como los sentimientos que tiene el usuario al poner su concición en las manos de una institución de manera que pueda ver resultados positivos; Capacidad de respuesta refiriendose a la actitud que muestra para resolver los problemas o situaciones de los usuarios; Empatía como la entrega de la organización para ofrecer

un servicio tanto en el trato, el cuidado y la atención personalizada; intangibilidad los servicios no pueden mantener en inventarios; interacción humana se relaciona como ofrecer el servicio y crear un vínculo entre el usuario y el personal que labora (Duque, 2005).

Si mencionamos el uso del sistema de salud podría decirse como lo define Sacchi et al. (2007, p. 272) que son resultados de los procesos que inicialmente parten con la percepción de una situación o condición de salud y por lo tanto se transforma en una necesidad, en la demanda de una atención inmediata o mediata según la circunstancias. En el estudio que realiza Sacchi et al. (2007) los procedimientos de evaluación que se realizó en los centros de salud de la ciudad de Salta, existe el inconveniente de que la población no hace uso del sistema sanitario ya que no cubre en su totalidad los problemas suscitados y no existe una satisfacción por parte de los pacientes.

La percepción se relaciona intimamente con la satisfacción y en realidad juega un rol importante para determinar que tan eficaz ha sido un trato ya que el usuario lo medirá a través de sus perspectivas por lo tanto podrá emitir un criterio ya sea positivo o negativo, según lo que menciona Razo et al. (2017) es que “la percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.” En su estudio menciona que es subjetiva debido a las distintas reacciones ante un estímulo que van de una persona a otra, explica que es selectiva como producto de la naturalidad o personalidad de cada persona ya que no puede tener varias percepciones al mismo tiempo y se enfoca en una sola razón y lo cual desea percibir. Por lo que se puede analizar bajo esta perspectiva que el cliente efectuará un solo criterio acerca de lo que ve, siente, y experimenta en un servicio brindado.

Si hablamos de satisfacción en un estudio realizado por González en 2007, su investigación afirma que la satisfacción de los pacientes “es la sensación personal de placer o decepción como resultado de la comparación entre la percepción y desempeño de un producto en relación con las expectativas del mismo” (p.1) esta investigación indica Kotler “si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho. Si el desempeño iguala las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho”. (como lo cita Fariño, 2017).

Según los que nos explica Fariño (2017) los enunciados guardan relación con la investigación sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en el área de

Mayagüez, Puerto Rico; en la que tuvo resultados de que el nivel de satisfacción de los usuarios se logra o va aumentando si existe el trato cordial entre otras cualidades de los profesionales de las instituciones de salud, bajo los parámetros de cortesía, respeto, paciencia, atención, efectividad, rapidez, privacidad y otros aspectos importantes de medir como culturales y psicológicos. De manera que analizando este grupo de características es como se determinará la satisfacción del usuario.

El MSP señala que, en los principios de los servicios de salud hacia los pacientes está la satisfacción en la mayoría de necesidades en salud por parte del equipo multidisciplinario médico con eficacia y responsabilidad de esta manera alcanzar un alto nivel de calidad, que engloba desde el buen trato, la confidencialidad, infraestructura, equipos médicos, medicación entre otros aspectos con el fin de lograr que los usuarios tengan una mayor confianza con los profesionales y la entidad de salud.

### **2.2.2 Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios**

Es muy importante conocer las necesidades y demandas de los usuarios y evaluar el grado de cumplimiento en cuanto a los servicios de salud, según lo que expone González et al. (2007) al conceptualizar un servicio se toma en cuenta una serie de aspectos pero con el punto clave desde la óptica o visión de los usuarios ya que vendrían a ser lo más importante, además se consideran como las necesidades y expectativas que tienen las personas, puesto que, lo más esencial sería elaborar un listado de todas las dimensiones que describen la calidad de un servicio y lo que busca el usuario.

Ya que existen distintos métodos esta guía propone dos: el enfoque crítico que llevan dos secciones la primera, en la que se realizan encuestas, entrevistas, a los usuarios para mostrar sus experiencias con el servicio, y la segunda, que se trata de la clasificación de la información recibida. Por su parte, la dimensión de calidad está conformada por tres partes importantes, la primera, que habla de la identificación de las dimensiones de calidad y segundo, ya teniendo todas las dimensiones se realiza una descripción breve del servicio de esta manera poder cambiar las deficiencias y reducir errores.

### **2.2.3 Determinantes de calidad y satisfacción de los servicios de salud de atención a la salud**

Desde la perspectiva de administración y social los usuarios son los que van a recibir los servicios que ofertan los profesionales de la salud, de instituciones encargadas de la salud de la población como parte fundamental y básico como son los derechos humanos establecidos por la constitución.

El paciente acude con la mentalidad de ser atendido en las unidades de salud de atención primaria, desea un trato, y una atención que pueda suplir las necesidades de salud, o condiciones que presenta en ese momento, por ello, el sistema de salud debe determinar el grado de satisfacción que tienen los pacientes, y tomar en consideración todos los parámetros necesarios para establecer prioridades relevantes en las instituciones que prestan un servicio a favor de la comunidad.

De modo que, es importante la preocupación por parte de todos los organismos de salud estar al tanto de las situaciones que se presentan en su unidad, con el propósito principal de mejorar y crear un impacto positivo tanto a nivel nacional como internacional, sin dejar de lado la ética profesional, y todos los aspectos que se deben trabajar para lograr una atención de excelencia.

Señala Chan (2012), que la atención primaria en salud “se constituye en un derecho alcanzado en el grado máximo de calidad, con mayor jerarquía y nivel de solidaridad”, es decir que se inclina a dar soluciones a las situaciones de salud que se presenten en la población (según se cita en Fariño, 2017).

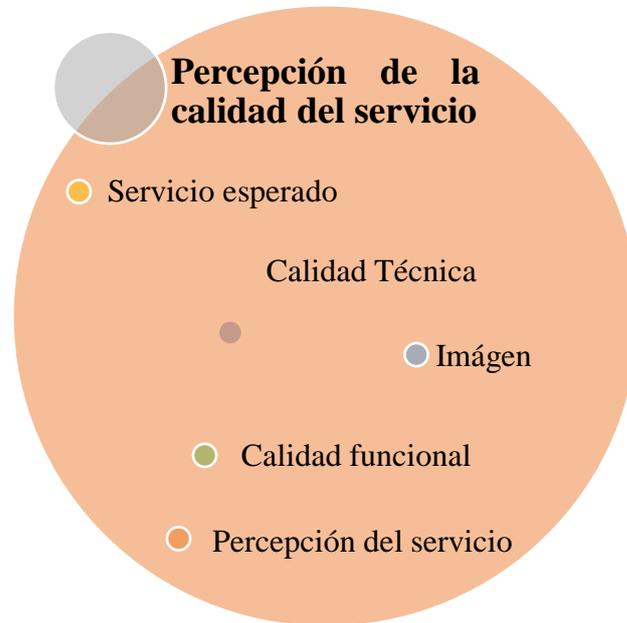
### **2.2.4 Modelos para la evaluación de la calidad**

Si bien es cierto encontramos múltiples modelos a lo largo de los años, pero, no se encontraban aquellos que puedan medir tres puntos clave como la percepción, satisfacción y la calidad de los servicios que se brindan, sin embargo, estos modelos fueron siendo modificados de acuerdo a las necesidades específicas, es por eso que encontramos los modelos más comunes y que en la historia son nombrados y se acomodan con lo que se quiere determinar.

### 2.2.4.1 Escuela nórdica

#### Ilustración 1

*Modelo de la escuela nórdica*



Fuente: Grönroos, (1984, p.40) (como se cita en Duque, 2005)

Uno de los modelos es llamado la escuela nórdica conocido como modelo de la imagen realizado por Grönroos (1988, 1994) que va íntimamente relacionada con la calidad de la imagen de la institución. Es aquí que se vincula con “la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da)” por lo tanto la imagen es considerada como una herramienta para medir la calidad.

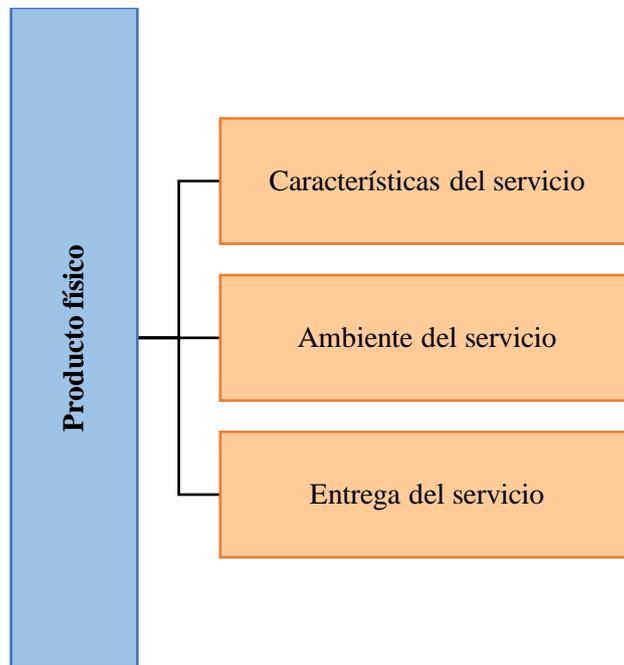
### 2.2.4.2 Modelo de los tres componentes

Así mismo, se encuentra el modelo de los tres componentes por Rust y Oliver (1994, p.8) que se forma de tres elementos que son el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio. Es decir, que hace el encuentro con los clientes, y relaciona lo que rodea. Rust & Oliver (1994) la naturaleza del servicio esta dividida en dos puntos; la interna y la externa, la primera hace

énfasis en la cultura organizacional y la segunda se relacione con el ambiente físico del servicio brindado (citado por Duque, 2005).

## **Ilustración 2**

*Modelo de los tres componentes*



Fuente: Rust & Oliver (1994, p. 11) (citado por Duque, 2005)

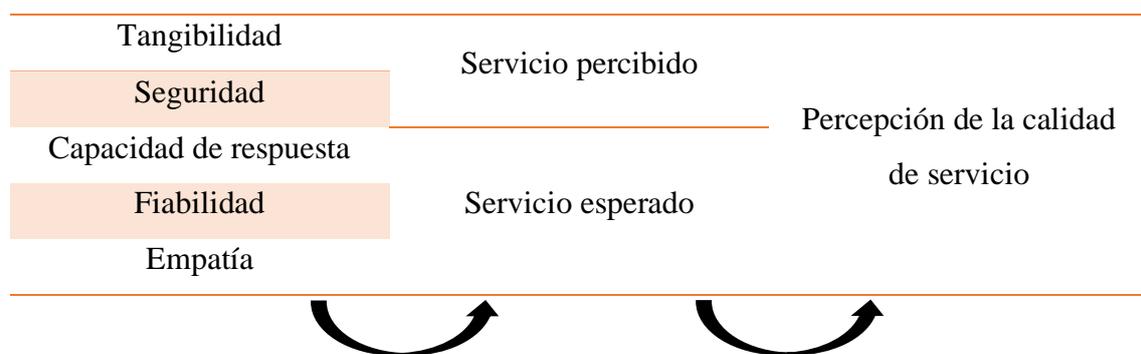
### **2.2.4.3 Modelo SERVQUAL**

También se encuentra el modelo de la escuela americana por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988) denominada SERVQUAL. El cual es un instrumento que permitió acercarse a la medida de la percepción y las expectativas del usuario, aprovechando la información por parte de las respuestas que se obtienen del cuestionario la cual está conformada por diez dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente. Luego de esto los autores se dieron cuenta que estas dimensiones no se separaban una de otra por lo tanto las redujeron a tan solo cinco dimensiones como empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta, Elementos tangibles (como se cita en Duque, 2005).

Este instrumento corresponde al que utilizaremos en este proyecto de investigación por primera vez apareció en Latinoamérica en el año 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad de los servicios, sin embargo, este modelo solo era utilizado por las empresa, pero, al reconocer que es un instrumento que contiene dimensiones que ayudan a determinar la satisfacción a través de las percepciones de los usuarios se implementó en el ámbito de la salud, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios que se ofertan en un unidad de atención médica y medir la satisfacción de los usuarios por medio de las experiencias que tenían con el servicio. (citado por Numpaque & Rocha, 2016). Al contar con estas cinco dimensiones se puede determinar las falencias o reducir errores proponiendo planes de mejoramiento, ya sea en instalaciones físicas, medicamentos, trato del personal de salud, comunicación y otros aspectos que nos ayuda este modelo a interpretar.

### Ilustración 3

#### *Modelo SERVQUAL*



Fuente: Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988, p. 26) (Duque, 2005).

## 2.2.5 Indicadores y métodos de evaluación

### Ilustración 4

#### *Indicadores y métodos de evaluación*

##### Estructura

- Miden la calidad de las características del marco en que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos.

##### Procesos

- Miden de forma directa o indirecta la calidad de la actividad llevada a cabo durante la atención al paciente.

##### Resultados

- Miden el nivel de éxito alcanzado en el paciente, es decir, si se ha conseguido lo que se pretendía con las actividades realizadas.

Fuente: Donabedian (2005) (citado por Coronado, Cruz, Macías, Arellano, & Nava, 2013)

En esta ilustración podemos distinguir tres elementos importantes que ayudan a la evaluación y que se muestran como indicadores para determinar el nivel de calidad del servicio ofertado. Menciona Donabedian (2005) los indicadores de estructura se desarrollan en cuatro categorías: estructura física, ocupacional, financiera y organizacional, de acuerdo a los siguientes recursos: recursos materiales, instalaciones, equipos y presupuesto monetario. Recursos humanos: número y calificación del personal. Aspectos institucionales o gerenciales: organización del personal médico y métodos para su evaluación (citado por Coronado, Cruz, Macías, Arellano, & Nava, 2013)

## 2.2.6 Teoría de enfermería del cuidado y experiencias vividas con respecto a la salud de Patricia Benner

Benner plantea que enfermería abarca el cuidado, la indagación de experiencias vividas con relación a la salud, la enfermedad y las relaciones con el entorno, además, describe a la práctica como un planteamiento fenomenológico interpretativo.

Como menciona Carrillo et al. (2018) en su artículo Benner lo indica como la formación la cual requiere de incorporar los conocimientos y práctica mediante experiencias de aprendizaje que propongan la adquisición de habilidades, saberes, actitudes, con la finalidad de desarrollar competencias importantes para cuidar con un servicio de mayor calidad, explica Benner que la experiencia aumenta cuando esta integrándose la memoria al reconocimiento de patrones, basándose al conocimiento racional y analítico.

Esta teoría menciona lo importante de las actividades que se deben realizar, al igual que las habilidades, destrezas, y otros aspectos adquiridos a fin de dar un buen servicio a los usuarios y su máximo cuasar un entorno seguro y de bienestar con la finalidad de que pueda tener una experiencia de una atención de calidad, por ende, sus necesidades o situaciones de salud estén satisfechas.

## **2.3 Fundamentación legal**

### **2.3.1 Constitución De La República Del Ecuador 2008, Modificado El 2018.**

Sección séptima

Salud

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

## Capítulo tercero

### Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

**Art. 35.-** Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### 2.3.2 Corte Constitucional del Ecuador 2020

#### Suplemento – Registro Oficial N° 160

En ejercicio de las atribuciones que les confieren a los artículos 154, numeral 1 de la constitución de la Republica del Ecuador y 17 del estatuto del régimen jurídico y administrativo de la función ejecutiva. Acuerda:

**Art.1.-** Declarar el Estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, en los servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios de médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus COVID-19, y prevenir un posible contagio masivo en la población. (Corte Constitucional del Ecuador, 2020)

**Art. 2.-** Disponer que los establecimientos de salud pertenecientes a la Red Pública Integral de Salud, durante la vigencia de la presente declaratoria, procedan a priorizar los recursos económicos, de talento humano; y, demás medidas que se estimen necesarias para afrontar la presente declaratoria de emergencia. (Corte Constitucional del Ecuador, 2020)

**Art. 5.-** Disponer que los prestadores de salud, tanto de la Red Pública Integral de Salud, la Red Privada Complementaria y demás establecimientos de salud privados, garanticen la oportuna y eficaz atención médica y la disponibilidad de los recursos para el diagnóstico y tratamiento integral de los usuarios o pacientes relacionados con el COVID-19. (Corte Constitucional del Ecuador, 2020)

### **2.3.3 Ley Orgánica De Salud, Ley 67. Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006, modificado en 2016.**

## CAPITULO I

### Del derecho a la salud y su protección

**Art. 1.-** La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético (Ley Orgánica de Salud, 2006)

**Art. 3.-** La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables. (Ley Orgánica de Salud, 2006)

## CAPITULO III

### Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud

**Art. 7.-** Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;

- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;
- c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación;
- d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna;
- f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis;
- g) Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito;
- h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública;
- i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten;
- j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos;

- k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida; y,
- l) No ser objeto de pruebas, ensayos clínicos, de laboratorio o investigaciones, sin su conocimiento y consentimiento previo por escrito; ni ser sometida a pruebas o exámenes diagnósticos, excepto cuando la ley expresamente lo determine o en caso de emergencia o urgencia en que peligre su vida. (Ley Orgánica de Salud, 2006)

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

La calidad en la atención de los servicios de salud está relacionada con la percepción y la satisfacción que tienen los usuarios que asisten al Centro de Salud Santa Elena.

### **Identificación y clasificación de las variables**

- **Variable dependiente:**

Percepción y satisfacción del usuario que asiste al centro de salud Santa Elena.

- **Variable independiente:**

Calidad en la atención de los servicios de salud del centro de salud Santa Elena

## 2.5 Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional		
			Dimensión	Indicador	Técnicas
<p>La calidad en la atención de los servicios de salud está basada o relacionada con la percepción y la satisfacción que tienen los usuarios que asisten al Centro de Salud Santa Elena.</p>	<p>Percepción y satisfacción del usuario que asiste al centro de salud Santa Elena.</p> <p>Calidad en la atención de los servicios de salud.</p>	<p>Se define como las reacciones que tiene el usuario ante los servicios que se ofertan, y por ende causa satisfacción o insatisfacción</p> <p>Servicios de salud están relacionados con las prestaciones que brindan los institutos de salud el cual constituye un sistema de atención que se inclina a dar soluciones a los problemas de salud.</p>	Percepción	Dimensiones de la calidad	<p>-Escala Ordinal de Likert -Cuestionario SERVQUAL</p>
			Elementos tangibles	Infraestructura Presentación del personal	
			Fiabilidad	Tiempo de espera Cumplimiento de horarios	
			Capacidad de respuesta	Disposición para solucionar problemas Facilidad en la atención.	
			Seguridad	Medicamentos Barreras de protección	
			Empatía	Trato recibido Relación entre profesional y paciente	

**Elaborado por:** Joselline Sandoval Bernal

## **CAPÍTULO III**

### **3 Diseño metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se recolectan los datos estadísticos, por lo tanto se usan números enteros, porcentajes, por medio de encuestas y percepciones de los usuarios ante los servicios de la atención de salud del centro de salud de Santa Elena, es una investigación no experimental debido a que no se manipulan las variables de estudio, tanto la calidad de los servicios de salud, como la percepción y satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de estudio, el diseño es de tipo transversal porque permite medir la magnitud de la situación asociada al problema existente, es decir, la carencia de una buena calidad en los servicios de salud en la atención primaria de salud.

Además, se realiza en un corto período de tiempo es decir de diciembre 2020 a marzo 2021. La presente investigación, según el problema y objetivos que se plantean es de carácter descriptivo y el propósito es analizar la calidad en la atención de los servicios de salud desde la percepción y satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Ecuador 2020-2021.

#### **3.2 Métodos de investigación**

Es de tipo hipotético - deductivo debido a que, se va de lo general a lo específico, formulando una hipótesis para determinar la relación entre las variables dependiente e independiente, además de estar revisando y creando fuentes de información para llegar al tema principal de estudio, principalmente lo que necesitamos saber sobre el la calidad de los servicios en el centro de salud de Santa Elena desde la perspectiva y satisfacción de los usuarios.

### 3.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por 15.158 personas mayores de edad que fueron atendidos como pacientes en el Centro de Salud Santa Elena durante los meses de diciembre del 2020 a marzo del 2021. Se calculó la muestra con un nivel de confianza del 95% con margen de error del 5%. La muestra fue de 377 usuarios.

$$N = \text{Población}$$
$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{\frac{(N-1) \cdot E^2}{Z^2} + (p \cdot q)}$$
$$n = \text{Muestra}$$
$$p = \text{Probabilidad de ocurrencia (0.5)}$$
$$q = \text{Probabilidad de ocurrencia (0.5)}$$
$$E = \text{Error (5\% = 0.05)}$$
$$Z = \text{Nivel de confianza (95\% = 1.96)}$$
$$n = \frac{15,158 (0.5 * 0.5)}{\frac{(15,157 - 1) \cdot (0.05)^2}{1.96^2} + (0.5 * 0.5)}$$
$$n = \frac{15,158(0.25)}{\frac{(15,157)(0.0025)}{3.8416} + (0.25)}$$
$$n = \frac{4,055}{\frac{40.54}{3.8416} + (0.25)}$$
$$n = \frac{4,055}{10.80}$$
$$n = 377$$

#### Criterios de inclusión

- Mayores de edad.
- Personas que son atendidos por distintas situaciones de salud al Centro de Salud Santa Elena.
- De ambos sexos
- Personas que sean atendidas en el tiempo en que se realice el levantamiento de información de la investigación.

### **Criterios de exclusión**

- Menores de edad.
- Personas que no deseen participar en el estudio.
- Personas que no son atendidas por los profesionales de salud
- Familiares de pacientes
- Personal que labora en el centro
- Personas que no hayan sido entendidas en el centro de salud dentro del tiempo de la investigación estipulado.

### **3.4 Tipo de muestreo**

Esta investigación se basa en el muestreo probabilístico aleatorio simple. Ya que, según Ochoa (2015) es una técnica en la que todos los elementos que forman el universo están incluidos en el marco muestral, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para obtener la muestra.

### **3.5 Técnicas de recolección de datos**

Esta investigación se basó en la observación como fuente primaria de información, la cual nos permitió adquirir información para el contexto, de esta manera, explicar el problema o las situaciones, características que fueron planteadas en el proyecto de estudio, de modo que, enriqueciera nuestros conocimientos sobre un tema de importancia.

Se utilizaron fuentes secundarias para llevar a cabo la revisión de documentos electrónicos, las principales bases de datos que se consultaron fueron: LILACS, ELSEVIER, PUBMED, SCIELO, además de Google académico. Esta delimitación se hizo con el fin de tener acceso a material actualizado y amplio. Los estudios revisados se filtraron a partir del título y posteriormente se realizó una lectura crítica de la totalidad del artículo para definir su pertinencia.

### **3.6 Instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación se realiza el cuestionario de modelo SERVQUAL diseñado por Parasuraman, Zethalm y Berry (1985, 1988) sin embargo, cabe mencionar que apareció en 1992 por primera vez en Latinoamérica por Michelsen Consulting (citado por Numpaque et al., 2016), el cual era utilizado por empresas, pero al ser un instrumento que específicamente evalúa la satisfacción por medio de la percepción, además las expectativas de los usuarios y las normas específicas de calidad, también se empleó para el ámbito de salud, de esta manera evaluar los servicios ofertados en instituciones de salud, y medir la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus experiencias con la unidad médica.

Se usó un Cuestionario conformado por 22 preguntas bajo el modelo SERVQUAL con las cinco dimensiones como Elementos tangibles que se relacionó con la pregunta del uno hasta el cuatro con el fin de evaluar los equipos, la apariencia del personal, las instalaciones físicas, si cuenta con farmacia e insumos médicos; la dimensión Fiabilidad o prestación de servicio relacionada con la pregunta cinco hasta la diez que determina al cumplimiento de los horarios, de la atención de los profesionales, si es de manera oportuna, si existe una buena comunicación.

Se continúa con la dimensión de capacidad de respuesta que guarda relación con la pregunta once hasta la trece nos ayuda a la evaluación del tiempo que debe esperar para ser atendido, la disposición de atención, la disponibilidad de los profesionales para resolver problemas; la dimensión seguridad vinculada con la pregunta catorce a la dieciocho evalúa el comportamiento de los profesionales en las unidades, la equidad de los servicios y la dimensión empatía que va de la pregunta diecinueve a la veintidós evalúa el trato de los profesionales de salud, la comodidad de los usuarios al ser atendidos. Para medir la percepción y satisfacción de los usuarios se utilizó la escala de Likert con la puntuación de 1 “nada de acuerdo” y 5 “muy de acuerdo”.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente trabajo se desarrolla sin provocar algún tipo de riesgo, puesto que, no se realiza intervenciones o modificaciones en las variables o de quienes participan en el estudio, se pretende salvaguardar los datos personales y proteger los derechos de las personas que participaron de la investigación, es por ello, que en las preguntas realizadas estaba una pequeña descripción que certifique o evidencie que se explicó debidamente y de manera detallada los términos y condiciones del cuestionario, dejando en claro que la participación era voluntaria, de carácter confidencial y de ser libre de retirarse del estudio en el momento que deseara.

## CAPÍTULO IV

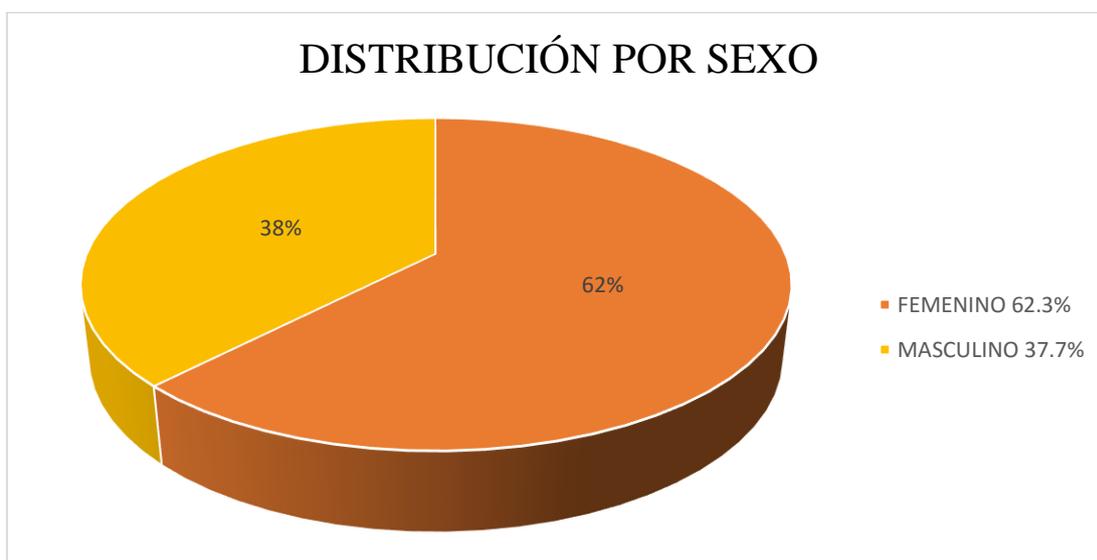
### 4 Presentación de resultados

Luego de la aplicación de la encuesta, compuesta por las veinte y dos preguntas bajo el modelo SERVQUAL, se exponen los resultados a continuación, representados en gráficos pastel con distribución proporcional dando el total de los pacientes encuestados junto a los porcentajes obtenidos en la investigación.

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

##### Gráfico 1

*Distribución por Sexo*



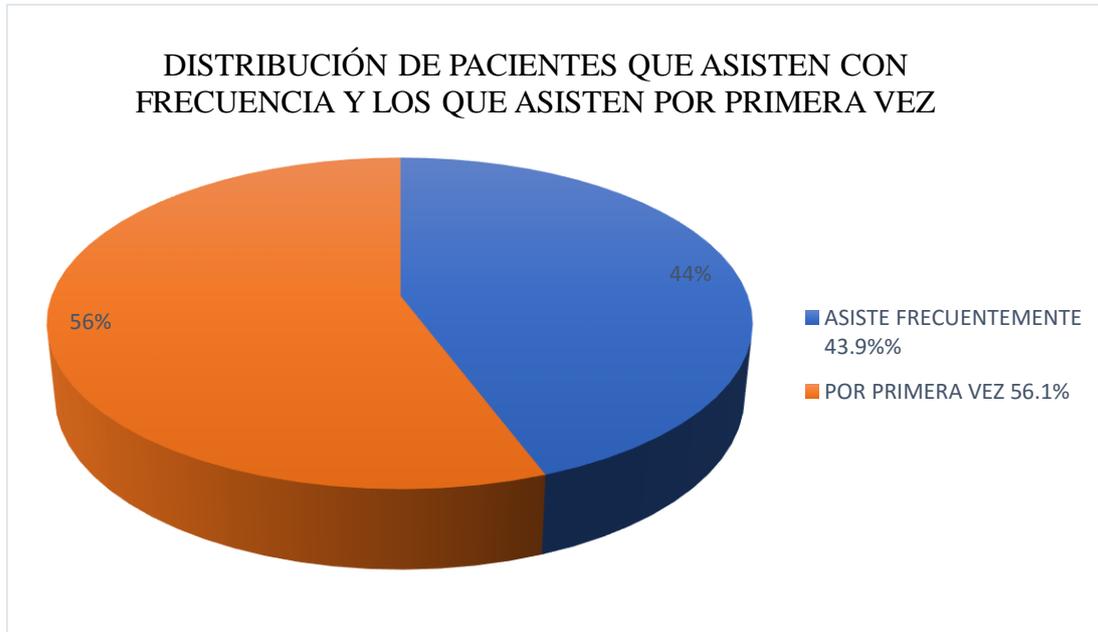
**Nota:** en el gráfico 1 el 63.6% muestra el sexo femenino, el 37.7% con de sexo masculino, información encontrada bajo el cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal

En el gráfico 1 muestra que en el centro de salud Santa Elena, al realizar la distribución de porcentajes por Sexo de un total de 377 pacientes encuestados que se han sido atendidos en el centro de salud de Santa Elena, evidenciamos que 235 personas son de sexo femenino dando un total del 62.3% por lo tanto es el sexo que predomina, a diferencia de 142 que son del sexo masculino dando el 37.7%, por ende se sabe que la población en general está constituida por más mujeres que hombres, aparte de que las

mujeres pueden tener diversos aspectos por lo que puedan requerir con frecuencia una atención médica.

## Gráfico 2

*Distribución de pacientes que asisten con frecuencia y los que asisten por primera vez al Centro de Salud Santa Elena*



**Nota:** en el gráfico 2 el 56% muestra el sexo femenino, el 44% con de sexo masculino, información encontrada bajo el cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal

En el gráfico 2 se puede concluir que de 377 usuarios atendidos en el centro de salud de Santa Elena predomina 210 de ellos que asistieron por primera vez a consulta dando el 56.1%, mientras que 167 son pacientes fijos y asisten con frecuencia para una atención médica

**Tabla 1***Dimensión Elementos Tangibles*

ESCALA	1=ND	2=ED	3=I	4=D	5=MD	TOTAL	
<b>INDICADORES</b>							
1.- Equipos de apariencia moderna	N	17	57	142	122	39	377
	%	4.5%	15.1%	37.7%	32.4%	10.3%	100%
2.- Elementos materiales	N	13	30	117	143	74	377
	%	3.4%	8%	31%	37.9%	19.6%	100%
3.- Instalaciones físicas aptas	N	13	36	107	144	77	377
	%	3.4%	9.5%	28.4%	38.2%	20.4%	100%
4.- Medicación	N	34	85	121	100	37	377
	%	9%	22.5%	32.1%	26.5%	9.8%	100%

**Nota:** Tabla general de porcentajes evaluando la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, en la dimensión elementos tangibles donde (1=ND) se relaciona a “Nada de acuerdo”; (2=ED) “en desacuerdo”; (3=I) “indeciso”; (4=D) “de acuerdo”; (5=MD) “muy de acuerdo”; (N) equivale al número de personas que contestaron; (%) el porcentaje total de cada respuesta. **Fuente:** encuesta SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

Se empieza a evaluar la dimensión de elementos tangibles con respecto a los equipos, elementos materiales, instalaciones, medicación, que se encuentran en el centro de salud Santa Elena, que corresponde a la pregunta 1, en la cual se evidencia que los 377 usuarios que asisten al centro de salud de Santa Elena dieron una calificación de 3 puntos refiriéndose a no estar de acuerdo o en desacuerdo en que, los equipos son de apariencia moderna predominando con el 37.7%, respectivamente seguido del 32.4% equivalente a estar de acuerdo por lo cual analizamos que una gran parte de los encuestados prefirió no dar un opinión concreta, con el 15.1% se posiciona 57 pacientes que indicaron estar en desacuerdo con el 10.3% se siente muy de acuerdo refiriéndose a que existen los

equipamientos modernos, y en último lugar con el 4.5% no están para nada satisfechos con los equipos del establecimiento de salud.

Así mismo, la pregunta 2, que hace relación a los materiales utilizados encontramos que el porcentaje que predomina es el 37.9% con la respuesta “de acuerdo”, es decir que los usuarios se encuentran satisfechos de cierta manera con los elementos empleados, ya sea utilizados en la educación para la salud, archiveros, entre otro material didáctico, con el 31% se obtuvo la respuesta “indeciso” es decir no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 19.6% de los pacientes menciona estar muy satisfecho con el servicio relacionado a este ítem, el 8% esta “en desacuerdo” y por ultimo tan solo el 3.4% se encuentra insatisfecho totalmente respondiendo “nada de acuerdo”.

En cuanto a las instalaciones físicas, referente a la pregunta 3, si son adecuadas las áreas para brindar un ambiente de bienestar que sirva para resolver condiciones de salud, los pacientes que asisten a este centro y los cuales fueron encuestado el 38.2% está “de acuerdo” o satisfecho con las instalaciones del centro de salud, el 28.4% “indeciso”, es decir, no está ni satisfecho ni insatisfecho con las áreas ya sean de los consultorios, laboratorios, farmacia, servicio al cliente, mientras que el 20.4% considera que esta en óptimas condiciones, encontrándose muy satisfechos con los espacios del centro de salud, el 9.5% se encuentra “en desacuerdo”, y el 3.4% no está “nada de acuerdo”, por lo tanto se encuentran insatisfechos.

Evaluando la satisfacción de la pregunta 4, relacionada con la medicación si es o no encontrada en la farmacia del establecimiento de salud, la mayoría de los usuarios mencionaron no estar ni satisfechos ni insatisfechos, colocándose en la respuesta de “indeciso” con el 32.1% ya que varias veces no es encontrada toda la medicación en la farmacia del centro de salud, por lo tanto, los pacientes deben comprar mediante sus propios recursos y buscar ciertos fármacos en farmacias no asociadas a la unidad de salud, sin embargo, el 26.5% mencionó estar satisfecho, seguido del 22.5% que si analizamos, es igual alto el porcentaje de los usuarios que no están de acuerdo, por lo tanto se sienten insatisfechos en la parte de no encontrar la medicación debida, y el 9% no se encuentra nada satisfecho.

**Tabla 2***Dimensión Fiabilidad o Prestación de servicios*

ESCALA		1=ND	2=ED	3=I	4=D	5=MD	TOTAL
<b>INDICADORES</b>							
5.- Servicio esperado	N	11	41	124	135	66	377
	%	2.9%	10.9%	32.9%	35.8%	17.5%	100%
6.- Compromiso de los profesionales	N	12	26	115	138	86	377
	%	3.2%	6.9%	30.5%	36.6%	22.8%	100%
7.- Interés de los profesionales ante emergencias	N	20	40	107	120	90	377
	%	5.3%	10.6%	28.4%	31.8%	23.9%	100%
8.- Servicio oportuno	N	8	30	106	133	100	377
	%	2.1%	8%	28.1%	35.3%	26.5%	100%
9.- Buena comunicación	N	10	26	89	137	115	377
	%	2.7%	6.9%	23.6%	36.3%	30.5%	100%
10.- cumplimiento de protocolos y normas	N	7	11	73	121	165	377
	%	1.9%	2.9%	19.4%	32.1%	43.8%	100%

**Nota:** Tabla general de porcentajes evaluando la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, en la dimensión elementos tangibles donde (1=ND) se relaciona a “Nada de acuerdo”; (2=ED) “en desacuerdo”; (3=I) “indeciso”; (4=D) “de acuerdo”; (5=MD) “muy de acuerdo”; (N) equivale al número de personas que contestaron; (%) el porcentaje total de cada respuesta. **Fuente:** encuesta SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

Esta tabla evalúa la dimensión fiabilidad, la cual abarca desde la quinta a la décima pregunta, la primera si el servicio es como los usuarios esperan que sea, a lo cual se evidenció que el 35.8% están “de acuerdo” es decir están satisfechos con la atención y

que cumple sus expectativas, el 32.9% se encontraba “indeciso” en términos de no estar de acuerdo ni desacuerdo, el 17.5% se encuentran “muy de acuerdo” con el servicio recibido, el 10.9% representa el total de estar “en desacuerdo” y el 2.9% no se encuentran “nada de acuerdo” con la atención.

El siguiente ítem que se evalúa es el compromiso de los profesionales de salud para atender las necesidades de los pacientes, de modo que, los usuarios respondieron estar “de acuerdo” o satisfechos con la atención, el 30.5% mencionó estar “indeciso”, por lo que no se puede definir como satisfecho o insatisfecho pero, se puede entender quizá como a falta de compromiso del personal, por lo tanto lo percibieron de esa manera, la pregunta siete también va ligada a la seis por lo que los resultados obtenidos fueron del 31.8% satisfactorio con el servicio, seguido del 28.4% no estar satisfecho ni insatisfecho con la atención brindada.

De acuerdo a la pregunta ocho y nueve podemos analizar si el servicio es oportuno y si existe una buena comunicación con los usuarios, a los que los pacientes respondieron estar “de acuerdo” con el 35.3%, seguido del 28.1% que mencionó no estar “ni de acuerdo ni desacuerdo” con que el servicio funciona de manera oportuna y eficiente, el 36.3% mencionó que si existe una buena comunicación de parte de los profesionales con los pacientes por lo tanto se encuentran satisfechos, seguido de estar muy satisfechos con el 30.5%.

En sentido, la pregunta diez se vincula con el cumplimiento de protocolos y normas del establecimiento, involucrando desde una buena vestimenta por parte de los trabajadores, a lo que la mayoría respondieron estar muy satisfechos con el 43.8%, lo que podemos deducir que en el centro de salud si se respeta el uniforme, los protocolos, y normas y tan solo el 1.9% menciona no está para nada satisfecho.

**Tabla 3***Dimensión Capacidad de Respuesta*

ESCALA		1=ND	2=ED	3=I	4=D	5=MD	TOTAL
<b>INDICADORES</b>							
11.- Tiempo que se espera para una atención	N	23	52	130	109	53	377
	%	8.8%	13.8%	34.5%	28.9%	14.1%	100%
12.- Disponibilidad del profesional para atender	N	15	48	114	139	61	377
	%	4%	12.7%	30.2%	36.9%	16.2%	100%
13.- Resolución de dudas y pronta respuesta	N	11	45	125	123	73	377
	%	2.9%	11.9%	33.2%	32.6%	19.4%	100%

**Nota:** Tabla general de porcentajes evaluando la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, en la dimensión elementos tangibles donde (1=ND) se relaciona a “Nada de acuerdo”; (2=ED) “en desacuerdo”; (3=I) “indeciso”; (4=D) “de acuerdo”; (5=MD) “muy de acuerdo”; (N) equivale al número de personas que contestaron; (%) el porcentaje total de cada respuesta. **Fuente:** encuesta SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

Se evalúa la satisfacción de los usuarios mediante la dimensión capacidad de respuesta, que abarca desde la pregunta once a la trece, relacionado con el tiempo que deben esperar los pacientes para ser atendidos, los resultados fueron de que el 34.5% piensan que es una atención regular mientras que el 28.9% considera que están de acuerdo con el tiempo que tienen que esperar para ser atendidos, sólo el 14.1% considera que es excelente el tiempo de espera, el restante con el 13.8% está en desacuerdo y 8.8% para nada se encuentra satisfecho con el servicio.

Continuando con la pregunta doce que hace referencia a la disponibilidad que tienen los profesionales de salud para atender, los resultados obtenidos y el nivel de satisfacción fue que el 34.5% de los pacientes no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, quizá porque perciben una carencia en el servicio por lo que respondieron estar “indecisos” con el 28.9% mencionó estar satisfechos con el servicio, y el 14.1% se encuentran muy

satisfechos, mientras que el 13.8% respondió “no estar de acuerdo” y el 8.8% “nada de acuerdo” por lo tanto se percibe inconformidad en este ítem por parte de los pacientes que han hecho uso de este servicio.

Mencionando la pregunta trece que se relaciona con la resolución y la pronta respuesta a las necesidades que presentan los pacientes, encontramos que el 33.2% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho ya que respondieron “indeciso”, lo que se puede decir que no sienten que haya respuestas rápidas u oportunas para su situación de salud, sin embargo, el 32.6% mencionó “estar de acuerdo” o satisfecho con el servicio que brinda el centro de salud Santa Elena.

**Tabla 4**

*Dimensión Seguridad*

<b>ESCALA</b>		<b>1=ND</b>	<b>2=ED</b>	<b>3=I</b>	<b>4=D</b>	<b>5=MD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INDICADORES</b>							
14.- El personal inspira confianza	<b>N</b>	11	22	98	142	104	377
	<b>%</b>	2.9%	5.8%	26%	37.7%	27.6%	100%
15.- Igualdad para los pacientes	<b>N</b>	17	37	97	126	100	377
	<b>%</b>	4.5%	9.8%	25.7%	33.4%	26.5%	100%
16.- Equipos de seguridad	<b>N</b>	6	28	121	144	78	377
	<b>%</b>	1.6%	28%	32.1%	38.2%	20.7%	100%
17.- Seguridad con los servicios	<b>N</b>	7	35	97	134	104	377
	<b>%</b>	1.9%	9.3	25.7%	35.5%	27.6%	100%
	<b>N</b>	5	15	91	149	117	377

---

18.-							
Conocimientos y habilidades	%	1.3%	4%	24.1%	39.5%	31%	100%

---

**Nota:** Tabla general de porcentajes evaluando la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, en la dimensión elementos tangibles donde (1=ND) se relaciona a “Nada de acuerdo”; (2=ED) “en desacuerdo”; (3=I) “indeciso”; (4=D) “de acuerdo”; (5=MD) “muy de acuerdo”; (N) equivale al número de personas que contestaron; (%) el porcentaje total de cada respuesta. **Fuente:** encuesta SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

Continuando, se evalúa la dimensión Seguridad, que agrupa desde la pregunta catorce hasta la dieciocho, la catorce va relacionada si los profesionales de salud inspiran confianza para los usuarios, con la cual encontramos que el 37.7% de los pacientes que son atendidos en el centro de salud de Santa Elena sienten confianza con el personal que labora para resolver sus problemas de salud, el 27.6% indica que están muy satisfechos, el 26% de los usuarios menciona que es regular, el 5.8% están “en desacuerdo” con la atención recibida y el 2.9% no están nada satisfecho con la atención.

La pregunta quince menciona la igualdad para los pacientes al momento de ser atendidos, lo que involucra si no existe algún tipo de discriminación, los resultados obtenidos fueron que el 33.4% no percibió ningún tipo de desigualdad por lo tanto se acogieron a la respuesta de estar “de acuerdo” o satisfechos con el servicio, el 26.5% se encuentra muy satisfechos, el 25.7% mencionaron estar “indecisos” es decir no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos en cuanto a la igualdad en los servicios brindados.

Siguiendo con la pregunta dieciséis y diecisiete, las cuales se tratan de los equipos y los servicios de manera segura, los resultados obtenidos fueron; que el 38.2% mencionaron estar “de acuerdo” o satisfechos con los equipos que se utilizan en el centro médico para restaurar su salud, y por lo tanto si les inspira confianza los instrumentos utilizados, el 32.1% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con los equipos médicos, mientras que el 35.5% están “de acuerdo” o satisfechos ya que se sienten seguros con los servicios que se ofertan en el centro de salud los cuales se mencionan en la pregunta diecisiete, en donde el 27.6% está muy satisfecho.

La última pregunta que se implementó para evaluar la satisfacción de los pacientes está vincula con los conocimientos y habilidades que tienen los profesionales de salud,

interpretada en la pregunta dieciocho, en la que se encontró que el 39.5% esta “de acuerdo” o satisfecho con los conocimientos y la preparación que tienen los profesionales del centro de salud Santa Elena, seguido del 31% los cuales mencionaron estar muy satisfechos.

**Tabla 5**

*Dimensión Empatía*

ESCALA	1=ND	2=ED	3=I	4=D	5=MD	TOTAL	
<b>INDICADORES</b>							
19.- Servicio individualizado	N	13	27	84	136	117	377
	%	3.4%	7.2%	22.3%	36.1%	31%	100%
20.- Amabilidad y buen trato	N	8	21	99	126	123	377
	%	2.1%	5.6%	26.3%	33.4%	32.6%	100%
21.- preocupación por los usuarios	N	9	24	92	137	115	377
	%	2.4%	6.4%	24.4%	36.3%	30.5%	100%
22.- Horarios pertinentes de atención	N	9	34	88	126	120	377
	%	2.4%	9%	23.3%	33.4%	31.8%	100%

**Nota:** Tabla general de porcentajes evaluando la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, en la dimensión elementos tangibles donde (1=ND) se relaciona a “Nada de acuerdo”; (2=ED) “en desacuerdo”; (3=I) “indeciso”; (4=D) “de acuerdo”; (5=MD) “muy de acuerdo”; (N) equivale al número de personas que contestaron; (%) el porcentaje total de cada respuesta. **Fuente:** encuesta SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

Finalmente, se puede evaluar la dimensión de Empatía, representada desde la pregunta diecinueve a la veinte y dos; el ítem diecinueve se refiere si los usuarios recibieron un servicio individualizado de acuerdo a las necesidades o condiciones de salud que presentaban, quedando con el porcentaje mayor de 36.1% que considera que los profesionales se enfocan en las situaciones de salud, el 31% los usuarios afirmaron

que están muy satisfechos, el 22.3% menciona que es irregular la atención, el 7.2% se encuentran en desacuerdo y el 3.4% nada de acuerdo con el servicio por lo tanto no sienten que resuelven de todo sus problemas de salud de manera individual.

En sentido, el ítem veinte se refiere a la amabilidad y el buen trato que deben tener los profesionales de salud con los usuarios, a lo que la mayoría respondió estar satisfechos o “de acuerdo” con el 33.4%, seguido del 32.6% que mencionó estar muy satisfecho con el trato que le da el personal que labora y los atiende, por lo que en esta pregunta se encontraron resultados positivos, y se puede deducir que efectivamente los profesionales tienen un sentido humanístico y de responsabilidad. Siguiendo con la pregunta veinte y uno, que se inclina hacia la preocupación que deben tener los profesionales hacia los pacientes, se obtuvo que el 36.3% menciona estar “de acuerdo” o satisfecho con la aptitud que toman los profesionales ante los problemas de salud, el 30.5% están “muy de acuerdo”, es decir, muy satisfechos, por lo que son resultados positivos en cuanto a estos parámetros evaluados.

Por último la pregunta veinte y dos, referente a los horarios oportunos que se deben tener en cuenta al momento de una consulta para brindar una mejor atención a los pacientes y de esta manera reducir el tiempo de espera pero, resolviendo los problemas de salud de manera eficiente, los resultados fueron; que el 33.4% de los pacientes están satisfechos con los horarios que brindan los profesionales en la atención, seguido del 31.8% que se encontraron muy satisfechos con el servicio brindado, el 2.4% de los usuarios respondieron con la opción “nada de acuerdo” mostrando su insatisfacción con el servicio.

En conclusión, se puede determinar que las respuestas de los usuarios que hacen uso de los servicios de salud del centro de salud Santa Elena se inclinaron más por las respuestas 4 “de acuerdo” y 3 “indeciso”, sin embargo, en otros parámetros se obtuvo porcentajes altos en la opción 5 “muy de acuerdo”, lo que se puede deducir que la unidad de atención primaria de salud, tiene un nivel de calidad de regular a bueno, según la satisfacción de los usuarios, que se mantuvo entre satisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho.

**Tabla 6***Porcentaje General de Respuestas por Dimensiones*

DIMENSIONES	PORCENTAJE GENERAL					TOTAL
	1.- ND	2.- ED	3.- I	4.- D	5.- MD	
Elementos tangibles	5%	13.7%	32.3%	33.7%	15%	100%
Fiabilidad o prestación de servicios	5.6%	14%	27%	34.6%	27.5%	100%
Capacidad de respuesta	15.7%	12.8%	32.6%	32.8%	16.5%	100%
Seguridad	2.4%	7.2%	26.7%	36.8%	26.6%	100%
Empatía	2.5%	7%	18.5%	34.8%	31.5%	100%

**Nota:** Tabla general de porcentajes evaluando la satisfacción de los usuarios mediante la escala de Likert, en la dimensión elementos tangibles donde (1=ND) se relaciona a “Nada de acuerdo”; (2=ED) “en desacuerdo”; (3=I) “indeciso”; (4=D) “de acuerdo”; (5=MD) “muy de acuerdo”; (N) equivale al número de personas que contestaron; (%) el porcentaje total de cada respuesta. **Fuente:** encuesta SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

La escala utilizada fue la de Likert, en la cual tenemos que en la dimensión de elementos tangibles la cual hace referencia los equipos, instalaciones, material de educación para la salud, donde predomina la respuesta “de acuerdo” con un total del 33.7%; en la dimensión fiabilidad que hace referencia a las habilidades, promesas de los profesionales de salud, medicación, en la cual encontramos la mayor concentración fue en “de acuerdo” con el 34.6%; en la dimensión capacidad de respuesta relacionado con percepción y la disposición de los servicios, donde con el 32.8% los usuarios se encuentran “de acuerdo”; la dimensión seguridad vinculada a la credibilidad y confianza que generan los profesionales, obtuvo un 36.8% en estar “de acuerdo”; y por último la dimensión empatía que refiere a la adaptación de los servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios, los cuales respondieron “de acuerdo” con el 34.7%.

Por lo tanto, se puede deducir por medio de los resultados estadísticos que el nivel de satisfacción es medio, colocándose entre las respuestas “de acuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, donde la calidad de atención sería de regular a buena. Permitiendo de esta manera, idear estrategias para lograr una atención mayor de calidad, en los puntos más resaltantes y de mayor puntaje, fueron; el buen trato que tienen los profesionales de salud al atender a los pacientes, y los puntajes más bajos, por ende, menor satisfacción fue; en los equipos, espacios físicos, medicación.

#### **4.2 Comprobación de hipótesis**

Según los resultados encontrados mediante las encuestas que se realizó a los 377 usuarios que se hacen atender en el Centro de Salud de Santa Elena, la mayoría de pacientes estable o percibe que la atención es buena, es decir satisfechos pero no en su totalidad, ya que la mayoría de los usuarios se mantuvo en la calificación de “4” puntos en la escala de Likert, a pesar que varios pacientes se inclinaron por afirmar que estaban de acuerdo con la atención, se puede deducir que la variable independiente es decir una atención de calidad alta, que sea eficaz, buena y eficiente, repercutirá en la variable dependiente que sería la percepción y satisfacción de los usuarios, por lo tanto a mayor satisfacción de los pacientes, se deducirá que mayor será la calidad de los servicios que se ofertan en el centro de salud. Se debe mencionar que existen algunas falencias, o condiciones que no permiten tener una excelente atención en los servicios, los cuales se pueden ir mejorando con el fin de encontrar la completa satisfacción de los usuarios en la unidad de atención primaria de salud.

#### **4.3 Conclusiones**

El estudio realizado evalúa el nivel de calidad en una atención de salud ofertada o brindada por el Centro de Salud Santa Elena, en donde se puede categorizar como “regular” a “buena”, información proporcionada por los datos estadísticos por medio de las encuestas realizadas a los 377 pacientes que hacen uso de estos servicios bajo el instrumento del modelo SERVQUAL, cuestionario de veinte y dos preguntas relativamente.

Además, esta investigación se basa en identificar el nivel de calidad de los servicios que se ofertan en el Centro de Salud de Santa Elena, bajo la percepción y satisfacción de los usuarios, por ende, era necesario identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el centro de salud Santa Elena, a lo que se obtuvieron resultados de un nivel de satisfacción medio, es decir sin llegar a estar completamente satisfechos, ya que, un gran número de paciente se mostraron imparciales, por lo que, mencionaron no estar ni satisfechos ni insatisfechos con la atención recibida.

También, se logró determinar las dimensiones las cuales fueron cinco, entre ellas; elementos tangibles que hace mención al equipamiento, medicación espacio físico, consultorios; la siguiente dimensión identificada fue; fiabilidad relacionada con la parte del servicio deseado por los usuarios, la comunicación entre profesional de salud y paciente, las normas y protocolos a seguir en una institución de salud pública como lo es el centro de salud Santa Elena

Además, otra dimensión fue; capacidad de respuesta vinculada a las habilidades, conocimientos de los profesionales, la pronta resolución de los problemas de salud de los pacientes; también se identificó la dimensión de seguridad, referente a la confianza que brindaban los equipos, los servicios ofertados, y la atención; finalmente, la dimensión empatía, que trata de la personalidad de los profesionales, la parte humanística, el buen trato, la amabilidad y cordialidad sin dejar de lado la ética profesional en cada uno de los aspectos evaluados.

Es importante la preocupación de todos los organismos de salud de estar pendiente de las condiciones o situaciones que se presenten en las unidades de atención médica, con el fin de evaluar la calidad de los servicios de salud del centro de salud Santa Elena, de modo que, se pueda mejorar e ir creando un impacto positivo en la sociedad, sin dejar de lado o descuidar áreas importantes o la ética profesional, además de cumplir con las actividades necesarias para llegar a una atención de excelencia. Si bien existen muchas herramientas que pueden permitir el mejoramiento de aspectos, equipos, medicamentos, personal de salud, empatía y tratar en lo posible de disminuir errores constantes sea por la parte administrativa u operativa.

Una vez establecidas las bases teóricas se realizó el levantamiento de información la cual se obtuvieron resultados importantes; se determinó que entre las cinco dimensiones evaluadas prevaleció la respuesta de “de acuerdo” con un total del 33.7% en la mayoría de preguntas a excepción de 4 preguntas en la cual los usuarios mencionaron no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un total del 32.3%. Llegando a la de que los pacientes tienen cierto grado de satisfacción sin llegar a estar completamente satisfechos con los servicios que se brinda en el centro de salud de Santa Elena.

#### **4.4 Recomendaciones**

En base a los resultados obtenido en la investigación es oportuno mencionar ideas que puedan ayudar a contribuir el mejoramiento en los servicios brindados, que pueda tener un efecto positivo no solo en los pacientes del centro de salud sino a en toda la población, dentro de las actividades se recomienda:

- Implementar estrategias que estén enfocadas a fortalecer la calidad de los servicios ofertados.
- Fomentar el trato amable, humanista y de responsabilidad.
- Capacitar al personal de salud con el fin de mejorar protocolos, procedimientos, para suplir los problemas de salud que se presenten en los pacientes.
- Sancionar cualquier acto de abuso e irrespeto a la ética profesional.
- Mejorar la administración y organización del establecimiento, reorganizar horarios de atención a fin de que los pacientes tengan una atención en el menor tiempo de espera.
- Organizar al personal a fin de que los pacientes puedan ser atendidos por partes iguales, y sin sobrecarga para los profesionales de salud.
- Gestionar los insumos necesarios y de los cuales existe carencia en el centro de salud, a fin de poder encontrar mejores equipos, insumos médicos, equipos de protección personal, medicación, entre otros importantes elementos.
- Rediseñar los procesos de mejora con la finalidad de alcanzar un alto nivel de calidad en la prestación de servicios para brindar resultados óptimos, y no tan sólo pensar en la accesibilidad geográfica.



## 5 Referencias bibliográficas

Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Scielo*, 78(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson. Página 91-95. ISBN 978-958-699-128-5 Obtenido de [https://ava.upse.edu.ec/pluginfile.php/200805/mod\\_resource/content/3/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20administraci%C3%B3n%20de%20econom%C3%ADa%20humanidades%20y%20ciencias%20sociales.pdf](https://ava.upse.edu.ec/pluginfile.php/200805/mod_resource/content/3/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20administraci%C3%B3n%20de%20econom%C3%ADa%20humanidades%20y%20ciencias%20sociales.pdf)

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (febrero de 2020). Desde las Expectativas a la Percepción de Calidad de Servicios en Salud en Guayas, Ecuador. *Revista Scielo*, 31(1), 164-167. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000100161> (p. 164-167)

Carlos, O. (8 de abril de 2015). Netquest. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>

Carrillo, A., Martínez p., Taborda S. (2018). Aplicación de la Filosofía de Patricia Benner para la formación en enfermería. *Revista Cubana De Enfermería*, 34(2). Recuperado de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1522/358>

Conexionesan. (11 de mayo de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Corte Constitucional del Ecuador. (12 de mayo de 2020). *Régimen Oficial, Órgano de la República del Ecuador. Año I N.º 160*. Quito. Obtenido de [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160\\_2020\\_03\\_12.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160_2020_03_12.pdf)

Coronado, R., Cruz, E., Macías, S., Arellano, A., & Nava, T. (2013). El Contexto Actual de la Calidad en Salud y sus Indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 26-28. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>

Domínguez, B. (2011). Control de la calidad de la atención de salud (2da edición ed.). Cuba, La Habana: Ciencias Médicas. Obtenido de [https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control\\_calidad.pdf](https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf)

Duque, E. (enero-junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Fan, L. H., Gao, L., Liu, X., Zhao, S. H., Mu, H. T., Li, Z., Shi, L., Wang, L. L., Jia, X. L., Ha, M., & Lou, F. G. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS one*, 12(12), e0190123. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>

Fariño, C. J. (2017). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades operativas de atención primaria de salud de la ciudad de Milagro Guayas-Ecuador, 2013-2016. Ecuador, Guayas. Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/1/?tab=om#inbox/FMfcgxwLtZwmRCvsZlZRNfFTzVsjhKTj?projector=1&messagePartId=0.1>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (01 de Abril de 2018). Satisfacción de los usuarios y la Calidad de Atención que se Brindan en las Unidades

Operativas de Atención Primaria de Salud. *Espacios*, 39(32), 22. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Garza, B. Z. (1996). Calidad de la Atención de la Salud. *Anales de la Facultad de Medicina*, 57(4). Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)

González, L., Carmona, M., & Rivas, M. (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. IAT Instituto Andaluz de Tecnología. EGONDI ARTES GRÁFICAS S.a. Obtenido de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>

Ley Orgánica de Salud. (2006). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, Rosa., Llantá Abreu, M., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4) Recuperado en 24 de abril de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es).

Molina A. (2019) *Los Diferentes Conceptos de Calidad en Salud. Conexión esan*. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/> Consultado: 11/Mayo/2016.

Mora, C. (agosto de 2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *REMark - Revista Brasileira de marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelo SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4). DOI: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Omoseni O. Adepoju, Zacheus Opafunso y Modupe Ajayi (2018) Atención primaria de salud en el suroeste de Nigeria: evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes, *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 10: 1, 13-19, DOI: 10.1080 / 20421338.2017.1380585

Organización Panamericana de Salud. (2018). *La calidad de los servicios de salud hay que abordarla desde el enfoque del derecho del paciente*. Obtenido de [https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2232:la-calidad-de-los-servicios-de-salud-hay-que-abordarla-desde-el-enfoque-del-derecho-del-paciente&Itemid=360](https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_content&view=article&id=2232:la-calidad-de-los-servicios-de-salud-hay-que-abordarla-desde-el-enfoque-del-derecho-del-paciente&Itemid=360)

Pérez J. & Gardey A. (2012) *Definiciones de Servicios de Salud. Definiciones. De*. Disponible en: <https://definicion.de/percepcion/> Consultado: 2012

Pérez J. & Merino M. (2016) *Definiciones de Servicios de Salud. Definición. De*. Disponible en: <https://definicion.de/servicios-de-salud/#:~:text=Los%20servicios%20de%20salud%2C%20por,la%20salud%20de%20las%20personas>. Consultado: 2016

Pérez Pulido, M., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2). Recuperado de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>

Razo, A., Díaz, R., & López, M. (2017). Percepción del estado de salud y la calidad de vida en personas jóvenes, maduras y mayores. *Revista CONAMED* , 23(2), 58-65. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2018/con182b.pdf>

Sacchi, M., Hausberger, M., & Pereyra, A. (septiembre-diciembre de 2007). Percepción del proceso salud-enfermedad-atención y aspectos que influyen en la baja utilización del Sistema de Salud, en familias pobres de la ciudad de Salta. *Salud Colectiva*, 3(3). Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/scol/2007.v3n3/271-283/es>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. B. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sánchez, T. R., Aguilar, P. N., & López, G. N. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en Méxio: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública en México* 40(1). Obtenido de <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/6051>

Vazquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., . . . Campos, L. (2017). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2). DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

World Health Organization. (2018). Calidad en los Servicios de Salud. *Delivering Quality Health Services*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906eng.pdf?ua=1&ua=1>

## 6 Anexos

### Anexo 1

*Encuesta de calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena.*

#### Marque con una “X”

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda que tenga mientras responde las preguntas.

#### Marcar con una “X” en el recuadro que contiene los números del 1 al 5.

Siendo el 1 la mínima calificación refiriéndose a muy desacuerdo.

Siendo el 5 la máxima calificación refiriéndose a muy de acuerdo.

<b>Número de encuesta</b>						
<b>Fecha</b>	Día:	Mes:		Año:		
<b>Sexo:</b>	Masculino:			Femenino:		
<b>¿Cuál es su grado de instrucción?</b>						
Primario:		Secundario:		Tercer nivel:		Cuarto nivel:
<b>¿Usted asiste por primera vez a este centro de salud?</b>	Sí, vengo por primera vez:			No, yo soy paciente de este centro de salud:		

Elementos Tangibles:	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
1.- El centro de salud Santa Elena cuenta con equipos de apariencia moderna.					

2.- Los elementos materiales (folletos, ilustraciones) son visualmente atractivos e informativos.					
3.- Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un servicio de salud.					
4.- Encuentra en la farmacia del centro de salud toda la medicación prescrita por el médico tratante.					

<b>Fiabilidad o Presentación del servicio:</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Algo en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.- el servicio responde a lo que usted esperaba.					
6.- Cuando el profesional de salud que le atiende se compromete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.					
7.- Cuando usted como paciente tiene una emergencia el profesional de salud muestra interés de inmediato.					
8.- El profesional de salud realiza un servicio oportuno y eficaz.					
9.- los profesionales que le atendieron, mantuvieron una buena comunicación con usted acerca de su salud.					
10.- El personal de salud que le atiende					

lleva correctamente el uniforme y cumple las normas de bioseguridad.					
--	--	--	--	--	--

<b>Capacidad de Respuesta:</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Algo en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11.- El tiempo que espero para que lo atiendan fue satisfactorio					
12.- Hay disponibilidad del personal de salud para atenderle.					
13.- Si usted necesita resolver ciertas dudas, le han dado pronta respuesta.					

<b>Seguridad:</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Algo en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14.- El comportamiento del personal de salud que le atiende le inspira confianza y seguridad.					
15.- Los profesionales de salud demuestran igualdad para todas las personas que van en busca de una atención de salud.					
16.- Los equipos que se encuentran en este centro de salud le dan seguridad.					
17.- Usted se siente seguro con el servicio que le brindaron en este centro de salud.					

18.- Los conocimientos y habilidades de los profesionales de la salud son adecuados.					
--	--	--	--	--	--

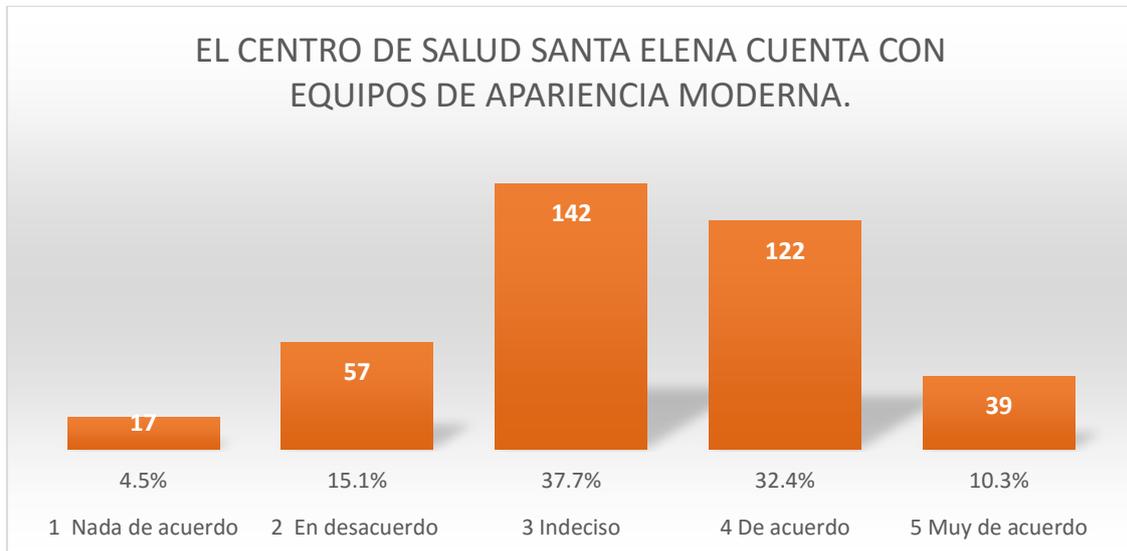
<b>Empatía:</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Algo en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19.- Usted recibió un servicio individualizado.					
20.- los profesionales de salud muestran amabilidad y buen trato.					
21.- El personal de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.					
22.- Los profesionales de salud tienen horarios convenientes para atender a sus pacientes.					

## Anexo 2

Gráficos por preguntas del nivel de satisfacción

### Gráfico 3

Dimensión Elementos Tangibles, Equipos de apariencia moderna

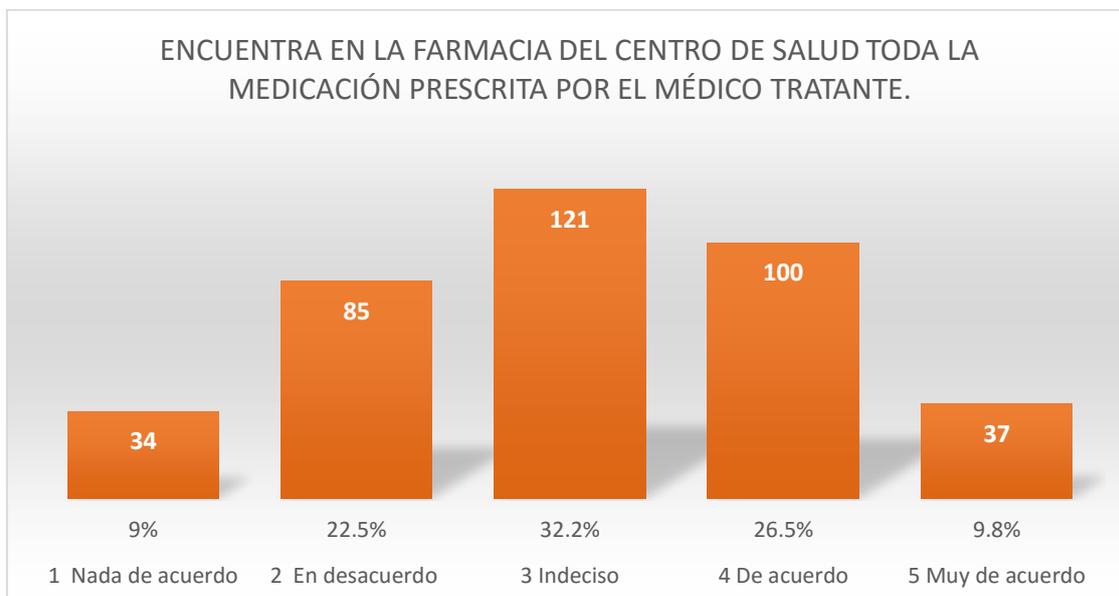


**Nota:** Dimensión Elementos tangibles. **Fuente:** Cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

**Análisis:** Se Evalúa la pregunta de equipos de apariencia moderna predominando con el 37.7%, respectivamente seguido del 32.4% equivalente a estar de acuerdo por lo cual analizamos que una gran parte de los encuestados prefirió no dar una opinión concreta, con el 15.1% se posiciona, con el 10.3% se siente muy de acuerdo refiriéndose a que existen los equipamientos modernos, y en último lugar con el 4.5% no están para nada satisfechos con los equipos del establecimiento de salud.

#### Gráfico 4

*Dimensión Elementos Tangibles, Medicación encontrada en la farmacia del centro de salud Santa Elena*

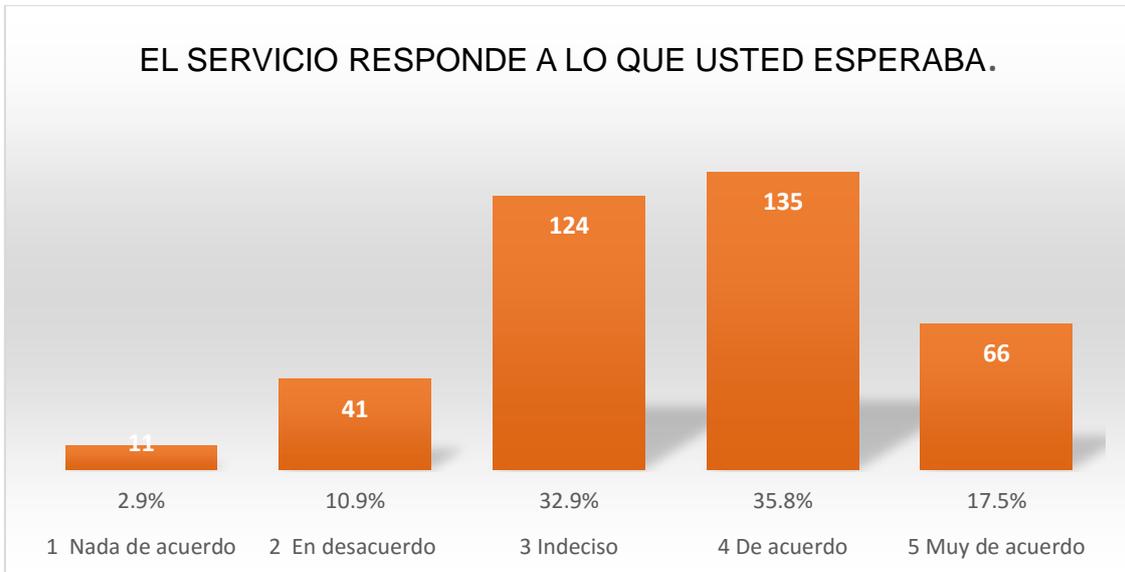


**Nota:** Dimensión Elementos tangibles. **Fuente:** Cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

**Análisis:** En el gráfico 4 que se evalúa la dimensión Elementos tangibles con respecto a si los usuarios encontraban la medicación prescrita por el médico en la farmacia del centro de salud Santa Elena, en lo que se evidencia y predomina con el 32.2% un total de 121 pacientes que señalan no estar de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 26.5% que mencionó estar de acuerdo o satisfecho con la medicación encontrada en el establecimiento, el 22.5% menciona estar en desacuerdo y el 9% de usuarios no están nada de acuerdo en relación a que no han encontrado la medicación.

## Gráfico 5

*Dimensión Fiabilidad o prestación de servicio*

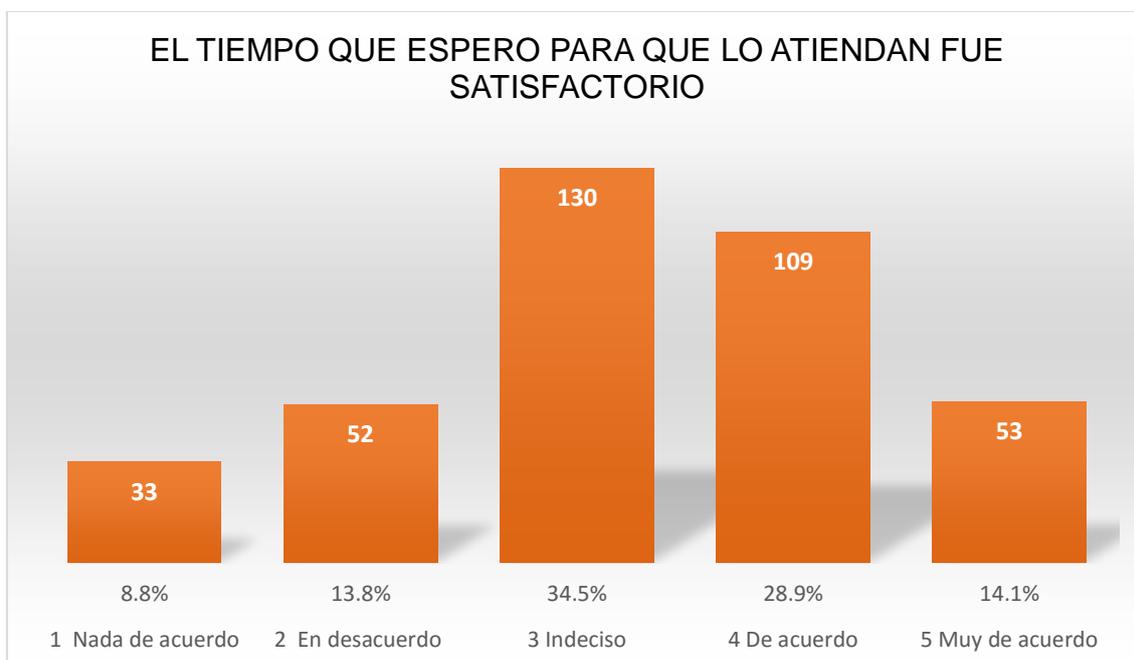


**Nota:** Dimensión Fiabilidad. **Fuente:** Cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

**Análisis:** El gráfico 5 evalúa la segunda dimensión que es fiabilidad, en la cual se hizo la pregunta si el servicio es como los usuarios esperan que sea, a lo cual se evidenció que el 35.8% están de acuerdo con la atención y que cumple sus expectativas, el 32.9% se encontraba en términos de no estar de acuerdo ni desacuerdo, el 17.5% se encuentran muy de acuerdo con el servicio recibido, el 10.9% representa el total de estar en desacuerdo y el 2.9% no se encuentran nada de acuerdo con la atención.

## Gráfico 6

*Dimensión Capacidad de respuesta, tiempo que esperan los usuarios*

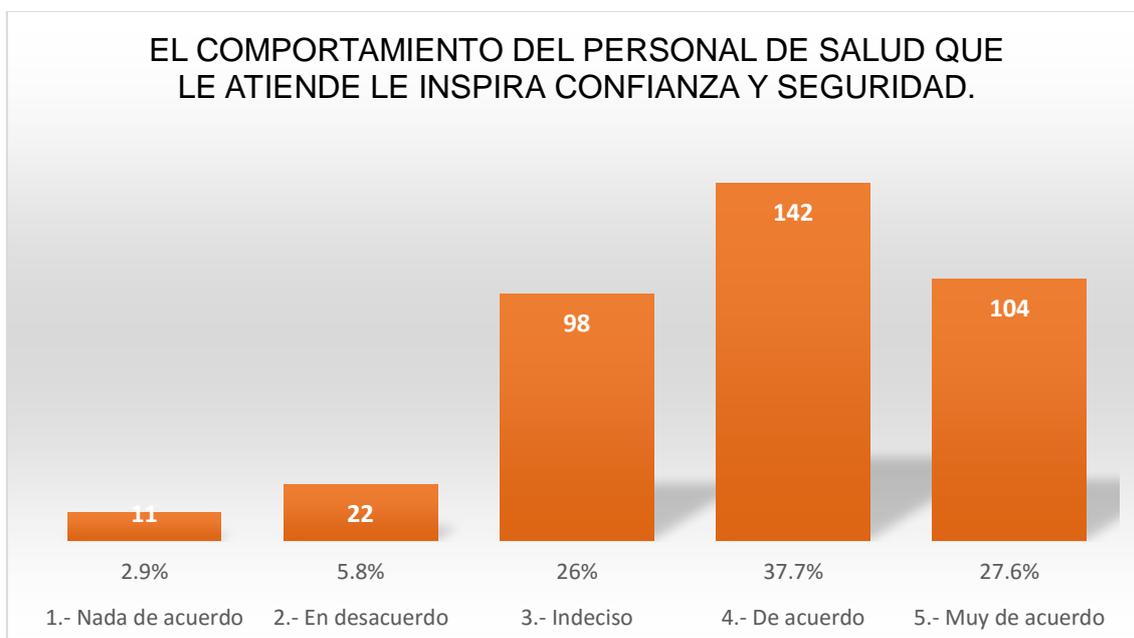


**Nota:** Dimensión Seguridad. **Fuente:** Cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

**Análisis:** En el gráfico 6 se evalúa la dimensión de capacidad de respuesta, relacionado con el tiempo que deben esperar los pacientes para ser atendidos, los resultados fueron de que el 34.5% piensan que es una atención regular mientras que el 28.9% considera que están de acuerdo con el tiempo que tienen que esperar para ser atendidos, sólo el 14.1% considera que es excelente el tiempo de espera y el restante con el 13.8% está en desacuerdo y 8.8% para nada se encuentra satisfecho con el servicio.

## Gráfico 7

*Dimensión Seguridad; confianza que brindan los profesionales*

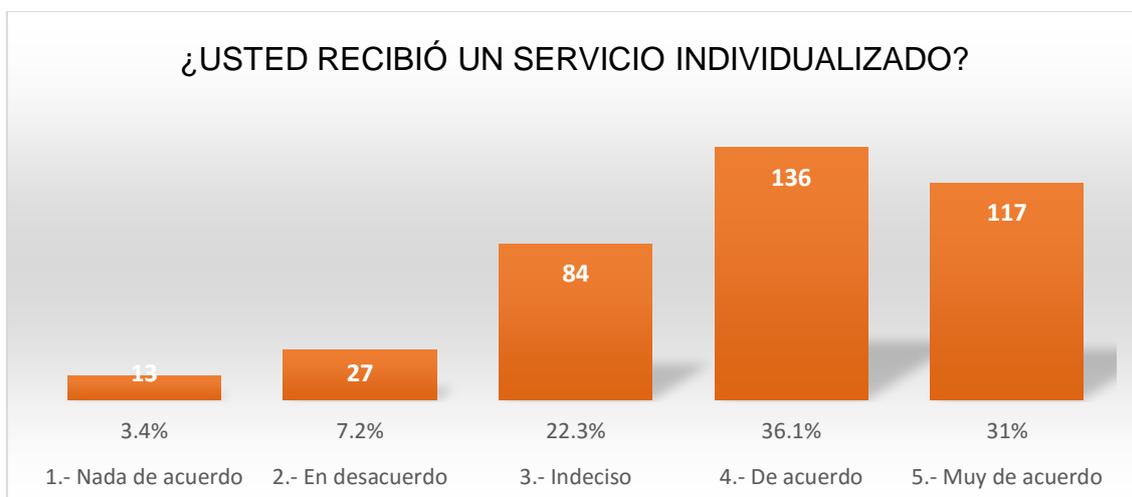


**Nota:** Dimensión Seguridad. **Fuente:** Cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

**Análisis:** en el gráfico 10 se evalúa la dimensión de seguridad, relacionada con la pregunta que menciona si los profesionales de salud muestran igualdad para los pacientes que son atendidos en el centro de salud de Santa Elena, el cual predomina con el 33.4% que se encuentran satisfechos o de acuerdo con el trato del personal, seguido con el 26.5% que dieron la puntuación completa refiriéndose a un excelente trabajo de los profesionales, el 25.7% lo categorizó como regular, el 9.8% no estaba de acuerdo, y el 4.5% de los usuarios no sentían que estaban siendo tratados con igualdad que el resto de pacientes.

## Gráfico 8

*Dimensión Empatía, Servicio individualizado*



**Nota:** Dimensión Seguridad. **Fuente:** Cuestionario SERVQUAL. **Elaborado por:** Joselline Luisana Sandoval Bernal.

**Análisis:** En el gráfico 8 se puede evaluar la dimensión de Empatía, representada con la pregunta que se refiere a si los usuarios recibieron un servicio individualizado de acuerdo a las necesidades o condiciones de salud que presentaban, quedando con el porcentaje mayor de 36.1% que considera que los profesionales se enfocan en las situaciones de salud, el 31% los usuarios afirmaron que están muy satisfechos, el 22.3% menciona que es irregular la atención, el 7.2% se encuentran en desacuerdo y el 3.4% nada de acuerdo con el servicio por lo tanto no sienten que resuelven de todo sus problemas de salud de manera individual.

### Anexo 3

#### *Evidencias fotográficas*

#### Gráfico 9

#### *Fotografía de las encuestas realizadas en el Centro de Salud Santa Elena*



**Descripción:** levantamiento de información, utilizando el instrumento modelo SERVQUAL tipo cuestionario.

#### Gráfico 10

#### *Fotografía de evidencia*



**Descripción:** levantamiento de información, utilizando el instrumento modelo SERVQUAL tipo cuestionario.

## **Gráfico 11**

### *Fotografía de Evidencia en el Centro de Salud Santa Elena*



**Descripción:** levantamiento de información, utilizando el instrumento modelo SERVQUAL tipo cuestionario.

## Anexo 4

### *Certificado antiplagio y evidencia*



Universidad Estatal  
Península de Santa Elena



Biblioteca General

La Libertad, 27 de mayo del 2021

#### **CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2021**, elaborado por **JOSELLINE LUISANA SANDOVAL BERNAL**, estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Enfermería, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de titulación, se encuentra con el 2% de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

**Ing. Juan Enrique Fariño Cortez, Ph.D.**  
**Tutor de trabajo de titulación**

Biblioteca General

Via La Libertad - Santa Elena  
Correo: biblioteca@upse.edu.ec  
Teléfono: 042781738 ext. 136



Reporte Urkund.



Document Information

Analyzed document	TESIS JOSELLINE LUISANA SANDOVAL BERNAL.docx (D106611314)
Submitted	5/27/2021 6:30:00 AM
Submitted by	enrique farino
Submitter email	jfarino@upse.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	jfarino.upse@analysis.urkund.com

Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0864-34662008000400013&amp;lng=es&amp;lng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0864-34662008000400013&amp;lng=es&amp;lng=es</a> .Molina Fetched: 5/27/2021 6:31:00 AM		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%20C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%20C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20C3%9ATEC.%20C.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%20C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%20C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20C3%9ATEC.%20C.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> Fetched: 4/18/2021 3:36:14 PM		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/323352313.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/323352313.pdf</a> Fetched: 11/16/2020 10:42:12 PM		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf">https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf</a> Fetched: 3/22/2020 4:33:16 PM		2
<b>W</b>	URL: <a href="http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1522/358">http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1522/358</a> Conexionesan. Fetched: 5/27/2021 6:31:00 AM		1
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7194/1/GARZ%C3%93Nnarcisa.pdf">http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7194/1/GARZ%C3%93Nnarcisa.pdf</a> Fetched: 12/17/2020 12:45:33 AM		1
<b>SA</b>	<b>TESIS_MGSS_REINER_NAVARRETE_JURADO.docx</b> Document TESIS_MGSS_REINER_NAVARRETE_JURADO.docx (D91057322)		2
<b>J</b>	<b>Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018</b> URL: <a href="https://doi.org/10.26434/chemrxiv-2021-ee4ba">e951a3ee-ee4a-4eba-9ed6-2be982d1e247</a> Fetched: 1/29/2021 8:56:52 AM		1