



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PERCIBIDOS POR LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA**

AUTORA:

Obsta. Palacios Cando, Tatiana Lissete

Previo a la obtención del Grado Académico de:

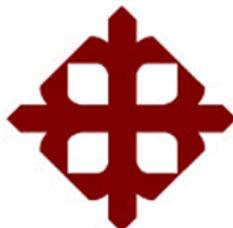
Magister en Gerencia en Servicios de la Salud

TUTORA:

CPA. Vélez Barros, Cecilia Isabel

Guayaquil, Ecuador

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Obstetra, Tatiana Lisete, Palacios Cando** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Mgs. Cecilia Vélez Barros

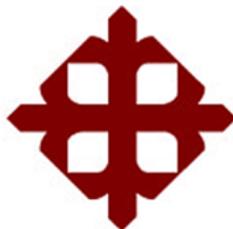
REVISORA

C.P.A. Laura Vera Salas

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen, Lapo, Mgs

Guayaquil, a los 06 días de junio del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Tatiana Lissete, Palacios Cando

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 06 días de junio del año 2018

LA AUTORA

Tatiana Lissete, Palacios Cando



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Tatiana Lisete, Palacios Cando

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** titulada: **Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia, previo al Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 06 días de junio del año 2018

LA AUTORA

Tatiana Lisete, Palacios Cando



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/35494678-478971-420646#DcoqDkAwFEbhd+nCSN1e+teriEEEE6cBiFO/uDOdM3xuuDyziRSt9GSUyWmgkQqlajThhBN00OGEE0444YSruG...>

The main content area is divided into two sections:

- Document Information:**
 - Documento:** [ULTIMA TESIS FINAL 4 de marzo 18 urkund-2.doc](#) (D36099517)
 - Presentado:** 2018-03-04 10:25 (-05:00)
 - Presentado por:** TLPC_222@hotmail.com
 - Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
 - Mensaje:** PROYECTO: Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos de l Centro d [Mostrar el mensaje completo](#)
4% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.
- Lista de fuentes:**

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	ULTIMA TESIS FINAL 11 de febrero 18 urkund.doc
Fuentes alternativas	
	ULTIMA TESIS FINAL 11 de febrero 18 urkund.doc
	ULTIMA TESIS FINAL 11 de febrero 18 urkund.doc
	ULTIMA TESIS FINAL TP.doc
	TESIS FINAL TP.doc
	Satisfaccion Hosp Valdivia.docx

The bottom of the interface shows a navigation bar with icons for home, search, and other functions, along with a status bar indicating 0 Advertisencias, and buttons for Reiniciar, Exportar, and Compartir.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de cumplir una nueva meta en mi vida profesional y a mis padres y esposo quienes me apoyaron en cada una de mis obligaciones y compromisos con amor y respeto.

A la Directora de la Maestría Economista María del Carmen Lapo y sus coordinadores, a mi Tutora Mgs. Cecilia Vélez Barros, mis profesores por construir y fortalecer mis conocimientos en cada una de sus clases, enseñándome a confiar en mí para crecer cada día.

Y no puedo dejar de lado a mis compañeros y amigos de clases a quienes admiro por su particular forma de ver el mundo de forma innovadora, realista y su espíritu de competitividad.

Tatiana Lissete, Palacios Cando

DEDICATORIA

Este Trabajo investigativo está dedicado al Centro de Salud Venus de Valdivia unidad perteneciente al Ministerio de Salud Pública, lugar en el que trabajo con el compromiso de mejorar cada día la atención demostrando calidad y calidez a nuestros usuarios internos y externos.

Tatiana Lissete, Palacios Cando

Índice general

Resumen	XV
Abstract.....	XVI
Introducción.....	2
Antecedentes	4
Cartera de servicios.....	5
Horarios de atención	6
Talento humano	6
Problema de investigación.....	8
Objetivos	11
Objetivos General	11
Objetivos Específicos.....	11
Hipótesis	12
Preguntas de investigación	12
CAPÍTULO I.....	13
MARCO CONCEPTUAL	13
Evaluación de la calidad	18
Modelo de evaluación en el aspecto de calidad.....	19
Satisfacción.....	22
Estándares de Calidad.....	28

Términos conceptuales.....	32
CAPITULO II.....	35
MARCO REFERENCIAL.....	35
Estudios realizados en el Mundo	35
Salud como desarrollo nacional	39
La salud	39
Plan Nacional del Buen Vivir y Salud en el Ecuador.....	39
Servicios de Salud – Atención Primaria de salud.....	40
Factores que inciden en la salud de una sociedad	41
CAPITULO III.....	43
MARCO METODOLÓGICO	43
Diseño de la investigación	43
Investigación.....	43
Métodos	44
Técnicas de información.....	45
Método Servqual	45
Población y muestra	46
Población	46
Muestra	47
Análisis e interpretación de los datos.....	48
Conclusiones de la investigación	64

CAPITULO IV	67
PROPUESTA	67
Resultados	67
Objetivo general de la Propuesta	67
Objetivos específicos de la Propuesta	68
Análisis interno del Centro de Salud Venus de Valdivia	69
Análisis externo del Centro de Salud Venus de Valdivia.....	70
Descripción del plan estratégico para el Centro de Salud Venus de Valdivia	70
Desarrollo de las estrategias	71
Rediseño de procesos de compra.....	72
Servicios a implementar	74
Conclusiones	77
Recomendaciones	80
Referencias	82
Apéndices	88

Índice de tablas

Tabla 1 Servicios del Centro de Salud.....	6
Tabla 2 Atributos de una buena calidad	21
Tabla 3 Factores determinantes en la salud de una sociedad	42
Tabla 4 Usuarios atendidos en el Centro de Salud Venus de Valdivia en el 2016.....	46
Tabla 5 Las instalaciones son atractivas a la vista o al momento de la observación.	48
Tabla 6 El personal del Centro de Salud demuestra un aspecto de pulcritud	49
Tabla 7 Los implementos y recursos del Centro de Salud son óptimos y pulcros.	50
Tabla 8 La farmacia del Centro de Salud mantiene un stock alto de medicinas.	51
Tabla 9 El personal del Centro de Salud brinda una excelente atención.	52
Tabla 10 El personal del Centro de Salud atiende las necesidades de forma concreta. .	53
Tabla 11 El personal genera confianza.	54
Tabla 12 El personal del Centro de Salud es cortés con el usuario desde el ingreso hasta la salida del lugar	55
Tabla 13 El conocimiento del personal que atiende es excelente.....	56
Tabla 14 El personal que atiende contesta toda pregunta o inconveniente que mantiene el usuario.....	56
Tabla 15 El personal del Centro de Salud brinda un excelente servicio.	58

Tabla 16 El personal siempre está dispuesto a ayudar en todo momento al usuario.	59
Tabla 17 El Centro de Salud cumplió con lo establecido y prometido en relación con el servicio.....	60
Tabla 18 Los problemas surgidos en el Centro de Salud fueron solucionados con rapidez.....	61
Tabla 19 El tiempo de entrega del servicio es óptimo.	62
Tabla 20 El personal que atiende muestra interés y colaboración para los diferentes inconvenientes.	63
Tabla 21 Taller sobre atención al cliente	76
Tabla 22 Taller sobre motivación y éxito	76
Tabla 23 Presupuesto para talleres	76

Índice de figuras

Figura 2 Las instalaciones son atractivas a la vista o al momento de la observación. ..	48
Figura 3 El personal del Centro de Salud demuestra un aspecto de pulcritud	49
Figura 4 Los implementos y recursos del Centro de Salud son óptimos y pulcros.	50
Figura 5 La farmacia del Centro de Salud mantiene un stock alto de medicinas.	51
Figura 6 El personal del Centro de Salud brinda una excelente atención.	52
Figura 7 El personal del Centro de Salud atiende las necesidades de forma concreta. .	53
Figura 8 El personal genera confianza.....	54
Figura 9 El personal del Centro de Salud es cortés con el usuario desde el ingreso hasta la salida del lugar	55
Figura 10 El conocimiento del personal que atiende es excelente.	56
Figura 11 El personal que atiende contesta toda pregunta o inconveniente que mantiene el usuario.....	57
Figura 12 El personal del Centro de Salud brinda un excelente servicio.	58
Figura 13 El personal siempre está dispuesto a ayudar en todo momento al usuario. ..	59
Figura 14 El Centro de Salud cumplió con lo establecido y prometido en relación con el servicio.....	60
Figura 15 Los problemas surgidos en el Centro de Salud fueron solucionados con rapidez.....	61

Figura 16 El tiempo de entrega del servicio es óptimo.	62
Figura 17 El personal que atiende muestra interés y colaboración para los diferentes inconvenientes.	63
Figura 18 Actual proceso de compra	73
Figura 19 Rediseño del proceso de compras	74

Resumen

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

La investigación desarrollada tiene como objetivo determinar los factores asociados a la satisfacción de los usuarios externo el Centro de Salud Venus de Valdivia de tal forma que permita conocer el nivel de satisfacción percibida y en base a estos resultados proponer un plan de mejora. Para determinar todos los factores asociados a la satisfacción se desarrolló un cuestionario de satisfacción que fue dirigido a 378 usuarios, el procedimiento escogido fue el método Servqual permitiendo conocer los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud, uno de los resultados fueron los procesos deficientes en el abastecimiento de la farmacia y la atención presentada por el personal, para estos resultados se ha planteado planes de capacitación y nuevos procesos de abastecimiento.

Palabras claves: Satisfacción, Centro de Salud, Calidad, Usuario, Servqual, Servicio.

Abstract

At present, the application of the concept of quality to health services is gaining increasing importance. However, implementing a system for its management is not an easy task and requires a cultural change of the organization that involves all the actors of the institution in order to meet the needs and preferences of patients. There are many factors to consider when boosting performance with quality, but efforts should be directed to how things are done, standardize processes, accredit services.

The research carried out aims to determine the factors associated with the satisfaction of users outside the Venus Health Center of Valdivia in such a way that allows to know the level of satisfaction perceived and based on these results propose an improvement plan. To determine all the factors associated with satisfaction, a satisfaction questionnaire was developed that was aimed at 378 users. The procedure chosen was the Servqual method, which allowed knowing the levels of satisfaction of the users of the Health Center, one of the outcomes was the processes deficient in the supply of the pharmacy and the attention presented by the staff, for these results has been proposed training plans and new supply processes.

Keywords: Satisfaction, Health Center, Quality, User, Servqual, Service

Introducción

La relación con el cliente es fundamental para el desarrollo y estabilidad de las organizaciones, tanto así que un alto nivel de satisfacción del cliente en una empresa puede llevarla a beneficios como una mejor posición competitiva, aumentar su cuota en el mercado o a un impacto positivo en su desempeño financiero. Es por ello que es importante para las organizaciones, conocer qué tan satisfecho se encuentran sus clientes con el producto y/o servicio ofrecido. La información que se recolecte debería servir a la Gerencia para la toma de decisiones, especialmente en lo relacionado con los aspectos en los que la empresa debe enfocarse para dar un mejor servicio, según la percepción de sus clientes. Si no se tiene en cuenta esa información, las organizaciones pueden desperdiciar recursos al emprender acciones en aspectos que ellas consideran importantes, pero que no lo son para los clientes.

Uno de los retos de la sociedad del siglo XXI es la apuesta por la calidad. En la industria, en la enseñanza, en el turismo, en el comercio y también en la sanidad. Esta filosofía pone el acento en el usuario; cambia el punto de vista del gestor, por la mirada y el sentir de los ciudadanos, se esfuerza por conocer su satisfacción, la calidad que atribuyen a los distintos servicios e infraestructuras, para gestionar mejor los recursos disponibles. Es así como, el término satisfacción del cliente engloba el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción, dada la satisfacción por el grado en que se cubran expectativas previas del cliente, mientras que el rendimiento percibido se considera implícito o como mediador entre expectativas y satisfacción. Cabe destacar que, en el área de salud, el servicio de atención es intangible, el cliente es el único juez de su calidad y debe contar con profesionales de un alto nivel de excelencia, un eficaz talento humano, lo que genere un nivel bajo de riesgo para el paciente.

La presente investigación se enfoca en determinar cuáles son los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los usuarios, desarrollando un plan de mejora en los aspectos que influyen en la satisfacción, ya que al ser una institución en donde el servicio es la clave del funcionamiento.

El objetivo de la presente investigación es identificar la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia y los servicios institucionales de salud considerando que es un factor de importancia y que toda institución del estado debe tener como principio fundamental. La investigación se divide en cuatro capítulos de la siguiente forma:

Capítulo I: En este capítulo se inserta diferentes teorías sobre la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud, como la calidad influye en el servicio que es entregado por el personal de la institución, así como también los diferentes métodos y procedimientos que se deben elaborar para mejorar la calidad en el servicio.

Capítulo II: En este capítulo se indican los estudios desarrollados en otras localidades o estados que guardan relación con el tema de investigación, adicional a ello se incluyen los diferentes reglamentos que norman los servicios de salud entregados.

Capítulo III: En este capítulo se desglosa el proceso metodológico a seguir, para el presente estudio se determinó que el método de investigación a seguir era el Servqual ya que por medio de este se podrá determinar el actual índice de satisfacción de los usuarios, el cuestionario fue dirigido a una muestra de 378 usuarios, el análisis de los resultados fue desarrollado en el software SPSS.

Capítulo IV: En este capítulo se incluye el plan de mejora que se propone luego del proceso de investigación.

Antecedentes

Desde el surgimiento de la civilización, existieron diversas formas y personas a producir bienes y servicios para otros conjuntos de personas. Debido a que se comenzaron a producir bienes y servicios de forma parecida entre grupos de personas, es cuando nace la necesidad de contar con la calidad. Por ejemplo, la calidad dentro de un proceso de carpintería radicaba en el hecho de que el carpintero controle todo el producto e inspeccione la materia prima para la elaboración del mismo. En tiempos de la edad media los grandes gremios de producción formaban diversos grupos de capacitación y enseñanza de tal forma que formaban personas capaces de producir, cuando alguien se promocionaba como maestro debía sustentar sus habilidades.

En cambio, en la era preindustrial, en el siglo XIII, los diversos artesanos debían poseer un extenso nivel de conocimiento en cuanto a la calidad, en estos tiempos era de suma importancia el contacto directo con los clientes, controlar todo el proceso de producción, la supervisión y control de la materia prima y de los servicios asociados a los bienes producidos (Urure, 2007).

La fecha exacta de inicio del sistema de calidad por medio de variables estadísticas fue en el año 1924 y comenzó en los Estados Unidos, por un científico que fue contratado por la empresa Bell Telephone Laboratories, en donde al formar y generar sus reportes se evidenciaron los primeros controles de calidad por medio de variables estadísticas. Luego esta misma empresa, publica un manual de control para la fabricación de teléfonos, esto era de suma importancia ya que se evidenciaban todo el proceso para la elaboración de los teléfonos celulares y todos los controles impuestos en el desarrollo. El 29 de agosto del 2011 se suscribe la escritura de compra y venta,

donde el Ministerio de Salud Pública adquiere la ex Clínica Alcívar de la provincia de Santa Elena a la compañía PRIMENOVA S.A., por un valor de \$869.861,21.

Y con una inversión de 2'711.455,83 dólares, (\$ 1'664.459,22 monto de infraestructura y \$1'656.394,52 monto de equipamiento) se creó el primer Centro de Salud Tipo C de la Provincia y del País, dando beneficios a 35973 habitantes del sector. Las actividades en esta Unidad de Salud se iniciaron el 01 de Noviembre del 2012.

El Centro de Salud Venus de Valdivia ubicado en el Cantón la Libertad, situado en Av. Puerto Lucia y calle octava frente al centro comercial El Paseo Shopping, en la Coordinación Zonal 5, Distrito 24D02, código 2817 circuito C01. Cubre una población asignada para el 2017 de 37. 653 habitantes.

Cartera de servicios

El Centro de Salud cuenta con la siguiente cartera de servicios:

- Medicina Familiar y/o General
- Odontología General
- Enfermería
- Obstetricia
- Psicología
- Emergencias
- Servicios de rehabilitación
- Servicios de Promoción de la salud: Información, Educación y consejería a todos los ciclos de vida, a través de acciones de promoción como: Ferias de la salud, conformación de clubes de diabéticos, hipertensos, embarazadas.
- Servicios de prevención de problemas y enfermedades: Atención integral al individuo, familia y comunidad.

Horarios de atención

Se brinda atención de 12 horas en consulta externa en horarios: de 8H00 a 20H00 con una hora para el almuerzo, de lunes a viernes. Atenciones de emergencia, partos, puerperios y atención al recién nacido 24 horas los 7 días a la semana.

Talento humano

Para brindar los servicios en esta unidad se cuenta con el talento humano:

Tabla 1 Servicios del Centro de Salud

Tipo de servicios ofrecidos	Cargos por servicios	# de personal ideal	# de personal actual
Atención Ambulatoria	Médicos Generales y/o Familiares	11	7
	Enfermeras	7	3
	Auxiliares de enfermería	3	3
	Técnicos en Atención Primaria	11	0
	Obstetricas	5	5
Salud Oral	Odontólogos	4	2
Psicología	Psicólogo	2	2
Atención Especializada	Ginecólogo	1	0
	Pediatra	1	0
Nutrición	Nutricionista	1	0
Laboratorio	Tecnólogos	9	7
Imagen	Tecnólogos	5	4
Rehabilitación	Terapeutas	6	5
	Fisiatra	1	1
Farmacia	Asistente de Farmacia	3	3
	Químico Farmacéutico	3	3
Admisión, estadística y	Analista de Admisiones	5	5
Trabajo Social	Trabajo Social	1	0
Informática	Analista de Soporte Técnico	1	1
Emergencia, UTPR y Recuperación	Médico General	9	9
	Enfermera	11	11
	Obstetras	4	4
TOTAL		94	85

Adaptación de: (Centro de Salud Venus de Valdivia distrito 24D02, 2017)

En la tabla anterior se puede observar el actual personal del Centro de Salud Venus de Valdivia y el ideal según lo indicado por el Ministerio de Salud para los diferentes geosectores de salud a nivel Nacional.

El Centro de Salud Venus de Valdivia, tiene como unidad de referencia los hospitales de Segundo Nivel y son el Hospital Básico la libertad ubicada a una distancia de 1 Km. y 3 minutos de tiempo, y el Hospital Básico Salinas, ubicado a 6 Km y 10 minutos, en donde se nos atiende pacientes de los servicios de medicina interna, cirugía, ginecología, pediatría; La articulación de redes y micro redes, conforme a la nueva planificación territorial busca garantizar las prestaciones de salud en los diferentes niveles de complejidad. Asegurando que el primer nivel sea la puerta de entrada obligatoria capaz de resolver el 80% de las patologías en salud (Cantos, 2011).

Para cualquier tipo de organización, la satisfacción es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta (Labrador, 2009) y viene a constituir el grado del estado de satisfacción y será comparado con la expectativa percibida de servicio con sus experiencias (Huete, 2001). Un cliente satisfecho trae consigo la lealtad, la difusión gratuita comunicando a otros, sus experiencias positivas con el servicio. Además, genera en él una determinada participación en el mercado, siendo que el cliente satisfecho deja de lado a la competencia.

En este contexto, tomando en cuenta el análisis de los documentos seleccionados y los conocimientos y experiencias de los autores (Urure, 2007), (Gilmore, 2000) es posible plantear las siguientes situaciones de causa-efecto en el sector de la salud. Desde hace algunos años, los servicios de salud del país han tenido dificultades en su

funcionamiento, dado el aumento exacerbado en la demanda de atención, llegando incluso a sobrepasar la capacidad de atención.

Cabe añadir que los pacientes se están tornando más exigentes y reclaman mejores servicios. Esta situación de por sí, bastante agobiante, puede agravarse ante la aparición de la crisis financiera mundial e incluso generar la disminución sustancial al uso de servicios de salud privadas. Por su parte, la Organización Mundial de Salud (OMS) según lo plantea Chan (2009) en las crisis económicas la gente tiende a evitar la atención privada y hacer mayor uso de los servicios de carácter público. Esto lleva a deducir que los hospitales públicos deberán cuidar mucho de la calidad del servicio debido al aumento de usuarios y o pacientes.

Problema de investigación

En los centros de salud la atención debe mantener un índice de calidad que debe ser básico y al mismo tiempo fundamental, debido a que el éxito del centro de salud dependerá del servicio, es por ello que la calidad debe estar basada en principios y técnicas de satisfacción del paciente. La calidad que el cliente perciba es fundamental para que la organización pueda seguir dentro del mercado, en el caso de instituciones públicas este factor es fundamental ya que permite solicitar nuevos recursos o la amplitud de las instalaciones lo que ayudaría a generar nuevas fuentes de trabajos para especialistas en el campo de la salud.

La calidad dentro de una organización es un elemento y principio que necesita del compromiso de todo el personal de la misma. Dentro de los diferentes centros de atención a la salud, clínicas, hospitales tanto de índole público o privado la calidad puede afectarse por el personal, por los bienes materiales y financieros.

Por ello es necesario determinar como el usuario externo o paciente percibe la calidad que se brinda, de tal forma que se permita conocer los medios de percepción esto gracias a la utilización de evaluaciones y mejoramiento en la atención de salud. Es preciso indicar que la calidad no es proceso de aspecto positivo, sino es un proceso dinámico y que se puede interrumpir por diferentes fallas dentro de las actividades dentro del proceso. El proceso de calidad debe ser revisado constantemente y evaluado con todo el personal que interviene dentro del procedimiento. El talento humano de la empresa debe estar comprometido en todo el proceso de calidad de tal forma que se otorgue una satisfacción plena.

Los principales factores de riesgos se detallan a continuación:

- Irregularidades topográficas.
- Falta de servicios básicos, asfaltado.
- Presencia de numerosas casas ubicadas en terrenos no apropiados y del número de invasiones en zonas de riesgo que van cada día en aumento, hace que sea más vulnerable y propenso a ser destruido a causa de las lluvias provocando inundaciones, deslizamientos y derrumbes, así como también a la aparición de enfermedades, generando mayor demanda del personal para atender las emergencias del evento adverso.
- Presencia de gasoductos en los diferentes barrios urbanos marginales.

Otro factor de riesgo es la atención al cliente, en el año 2016 el agendamiento de citas por parte del Call Center del total de citas asignadas fueron 17.710 de las cuales el 28% (5033) no fueron asistidas mientras que el 2% (329) fueron canceladas. Es necesario evaluar la calidad del servicio otorgada al usuario externo del Centro de Salud

de tal forma que permita conocer cuál es el índice actual de satisfacción permitiendo conocer los principales factores de insatisfacción.

Formulación del problema

Actualmente el Centro de Salud no cumple con las instalaciones adecuadas para satisfacer las necesidades actuales de los usuarios externos que acuden a la institución, debido a ello no se cumplen con la satisfacción total, debido a ello se propone el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son los actuales factores que afectan los índices de calidad del Centro de Salud Venus de Valdivia?

Justificación

La presente investigación tiene como finalidad o se justifica en que proporcionará a la organización en este caso a la institución pública de salud información y datos que permitirán realizar mejoras y proporcionar al mismo tiempo cambios positivos dentro de las actividades del personal. Todo esto con el objetivo de mejorar la atención entregada por el centro de salud y que son percibidas por el paciente o usuario externo. Los resultados de este estudio también podrán ser utilizados en futuros proyectos de investigación del Centro de Salud Venus de Valdivia de la provincia de Santa Elena.

La investigación es importante ya que servirá como un aporte científico para el Centro de Salud, ya que el nivel de satisfacción es un indicador importante dentro de la calidad, al mismo tiempo es la base primordial para mejorar aquellos aspectos que tienen que ver con la satisfacción del paciente, o en su defecto generar nuevos mecanismos para mejorar la satisfacción especialmente en aquellos que ya están establecidos pero que muestran deficiencias, generando procesos en donde el compromiso profesional es esencial.

La presente investigación se encuentra ligado al Art# 32 de la Constitución del Ecuador en donde se manifiesta que la salud de los ciudadanos es un derecho fundamental e irrevocable que está sustentado en el buen vivir del ciudadano, por ello estudios ligados a mejorar este derecho constitucional tiene relevancia de índole público como privado debido a que permitirá establecer nuevos mecanismos para mejorar la calidad en el servicio. Así mismo el presente proyecto está sustentado en el objetivo # 3 del Plan Nacional del Buen Vivir en donde se indica que el Estado debe ayudar a mejorar la calidad de vida del ciudadano por medio de centros de salud óptimos que permitan mejorar y extender la salud del individuo, actualmente los centros de salud juegan un papel de importancia en la sociedad ya que estos velan por el cumplimiento de este derecho. Otro aspecto de importancia dentro de la presente investigación es el rol del autor ya que permite ubicar en el campo todos los conocimientos adquiridos durante el proceso académico lo cual contribuirá a mejorar su nivel de experiencia y conocimiento lo que ayudará a mejorar su nivel económico.

Objetivos

Objetivos General

Determinar los factores asociados al nivel de calidad de los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia, por medio de un cuestionario de satisfacción que permitan conocer el nivel de calidad permitiendo proponer un plan de mejora

Objetivos Específicos

1. Revisar la bibliografía internacional con la finalidad de construir la fundamentación teórica.
2. Analizar la situación actual de los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia.

3. Medir el grado de satisfacción del usuario externo en función a la calidad brindada en la atención recibida en cada uno de los servicios del centro de salud Venus de Valdivia, mediante el uso de un cuestionario de satisfacción de la calidad para luego ser procesado en el software estadístico SPSS para determinar el nivel de satisfacción.
4. Diseñar un plan para mejorar la satisfacción del usuario externo.

Hipótesis

La percepción de la calidad de los servicios influye en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia de la provincia de Santa Elena.

Preguntas de investigación

P1: ¿Cuáles son los factores asociados a los niveles de satisfacción de los usuarios externo del Centro Venus de Valdivia?

P2: ¿Cuáles son las referencias necesarias para construir la fundamentación teórica de la propuesta de investigación?

P2: ¿Cuál es la situación actual de los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia?

P4: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de acuerdo a los servicios otorgados?

P5: ¿Cuáles son los aspectos fundamentales a incluirse dentro del plan de mejoras para el Centro de Salud?

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

Definición de Calidad

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla. El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes.

El objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, aunque éste es un concepto controvertido. Las necesidades pueden estudiarse según diversos puntos de vista -de la teoría económica, del marketing, de la psicología y de la economía de la salud-, no siempre coincidentes. Desde todos ellos se han aportado contribuciones al conocimiento de las necesidades que deben considerarse al planificar los recursos sanitarios. Actualmente, la expresión calidad es utilizada con frecuencia en cualquier ámbito de la sociedad, en cualquier sector desde lo empresarial hasta las ciencias médicas y biológicas (Alvarez, Alvarez, & Bullon, 2006).

Desde el ángulo de la gestión, la calidad requiere un marco teórico general donde desarrollar sus objetivos a través de la unidad de acción proporcionada por los

conceptos comunes, estrategias, procesos, formación y motivación. Para lograr la unidad de acción se necesita salvar un conjunto de obstáculos. Según la real academia el término de calidad se deriva del latín “Qualitas” que expresa la propiedad innata de un objeto (Urure, 2007).

Para La Organización Internacional de Estándares indica que la calidad son todas las características de un determinado producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas (Urure, 2007). Para (San Miguel, 2009) la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su cliente clave. Se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad, es la capacidad que tiene el ser humano pro hacer bien las cosas (San Miguel, 2009).

Según Nava (2005) indica que la calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa, es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia. Según Gilmore y Morales (2005) la calidad consiste en satisfacer o superar las necesidades y expectativas de los clientes de manera congruente. Es comparar una realidad con un cuadro o contexto con diferentes evaluaciones de forma sistemática. En donde existe un estándar en el tiempo y un indicador o índice que evalué el estándar en el tiempo.

En el concepto tradicional de calidad tiene que ver exclusivamente con las especificaciones. Un artículo tiene calidad si cumple con las especificaciones establecidas. En la medida en que no las cumple, deja de tener calidad. Aun cuando es

muy importante cumplir con especificaciones establecidas y con regulaciones gubernamentales, el concepto de calidad implica algo más, la calidad tiene que ver con los requisitos de los consumidores y clientes. Un producto o servicio posee y tiene calidad en la medida en que satisface las expectativas del cliente. Definido de otra manera la calidad es el grado de adecuación de un producto o servicio al uso que desea darle el consumidor (Gutierrez, 2004).

Según La Organización Mundial de la Salud (2011) manifiesta que contar y mantener la calidad demanda la implementación de diversos procesos y controles de tal forma que permitan diagnosticar las características del servicio entregado la paciente dentro de las instalaciones del centro de salud. Así como también evaluar la seguridad en las actividades de apoyo y de curación todo esto posible por medio un liderazgo alto asegurando la eficiencia y sostenibilidad de los procesos para mantener la calidad.

La eficacia en el interior de una empresa es un elemento significativo que forma satisfacción a sus consumidores, colaboradores y socios, además genera herramientas prácticas para una comisión integral. En la actualidad es necesario verificar que los estándares de calidad puedan lograr ingresar en el mercado para competir y exigir ser mejor cada día más; un proceso importante para lograr esta meta es la mejora de los procesos, el agrado de los clientes por el servicio que reciben, unificación de los procesos y el debido control. Además, se debe inducir a los diferentes departamentos de la empresa que se integren a la mejora de la calidad definiendo los objetivos y metas que los obligue a buscar siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. La mejor estrategia es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, la cual busca estandarizar los procesos dentro de la empresa (León, 2015).

Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores, si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad. La calidad es el nivel de perfección que la organización ha decidido lograr para compensar a su clientela potencial, lo que representa al mismo tiempo, la disposición en que se logra dicha satisfacción (Vertice, 2008)

Para Cuauhtemoc (2002) Calidad es la propiedad de un producto y para mejorarla se requiere del compromiso y responsabilidad de todos los miembros de una organización. La palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten un juicio de valor acerca de él (Urure, 2007). En este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.

La Calidad de Atención de Salud es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios (Urure, 2007). El proceso de calidad en la atención en un centro de salud consiste en la implementación o aplicación de los recursos tecnológicos y de la ciencia logrando aumentar el cuidado de la salud de los pacientes y reduciendo los riesgos en las diferentes actividades que se desarrollan dentro del mismo (Ruelas, 2000).

En definitiva, la calidad se asocia a términos de eficiencia, efectividad y eficacia, es decir la calidad se genera en el grado en que se cumple con el desarrollo de un servicio, eficiente debido a que el desempeño es el más óptimo, eficacia por lo que es adecuado para la utilización y finalmente efectivo puesto que el impacto es el más

apropiado logrando una mayor satisfacción en el cliente. La calidad se divide en dos tipos que juntos conforma un sistema de calidad en la satisfacción al cliente, por un lado, está la calidad de hecho la cual imita a los estándares expuestos en la sociedad y en cambio la calidad de percepción que es la satisfacción y cumplimiento de las diferentes expectativas del consumidor. La ATC conocida como la Administración Total de Calidad asegura que todo el proceso del sistema de calidad cumpla en satisfacer todas las necesidades del consumidor mejorando todas las actividades del proceso por medio de una evaluación continua y constante.

Dimensiones, atributos, estándares e indicadores

Las dimensiones son consideradas un medio o herramientas para la autoevaluación dentro del proceso de calidad. Por medio de las dimensiones se pueden estudiar aspectos de índoles interno como externos. Las dimensiones que son estudiadas y adoptadas por el Ministerio de Salud del Ecuador son: dimensión técnica, la dimensión humana y el entorno de la calidad, estas dimensiones son adoptadas para mantener un sistema de calidad apropiado en los Centro de Salud.

Los atributos dentro de los productos o servicios son las características y rasgos que diferencian a los bienes y servicios de aquellos producidos por la competencia y son establecidos de acuerdo a las expectativas y necesidades del usuario. La representación de un nivel óptimo de desempeño es conocido como un estándar. Este logro debe ser comprobado por medio del nivel de desempeño ante el cumplimiento de las expectativas del usuario.

Servicio

Un servicio es un bien intangible, es una actividad o diversas actividades que se desarrolla por medio de la interacción entre el usuario, el colaborador de la organización

y los diversos recursos de la empresa, con la finalidad de cumplir con las expectativas del usuario o satisfacer las necesidades del mismo. Los servicios y su consumo son simultáneos es decir se crean y son consumidos, son distintos a la elaboración de productos en donde se producen y luego se venden (Cantu, 2000).

Evaluación de la calidad

La evaluación de la calidad, es considerada como un proceso general, que se describe como la diferencia entre las expectativas y percepciones a través y en cada momento de verdad que compone el ciclo de servicio. Mediante la aplicación del mismo se puede realizar un diagnóstico del proceso de servicio, pero también facilita determinar las causas fundamentales que provocan los problemas encontrados y provee a la institución de servicio de algunas estrategias que contribuyen a la eliminación de esos problemas. La exigencia por parte de los pacientes y usuarios en los servicios recibidos en un centro de salud con cada vez más altos, es por ello que un sistema de calidad óptimo ayudara a que el centro de salud mantenga satisfechos a sus pacientes y usuarios (Urure, 2007).

Gestión orientada a la Satisfacción del cliente

Lograr una empresa orientada al Cliente y al mejoramiento de la Calidad no se decreta, no basta con repetirlo y pregonarlo, requiere realmente dedicación, esfuerzo y tiempo porque el proceso de transformación cultural, la internalización de la misma por parte de todos los empleados en cada nivel de las organizaciones, y el compromiso de la Alta gerencia y de todos sus empleados con la Calidad y Satisfacción del Cliente son factores cruciales en el modelo y lleva su tiempo asimilarlo e implantarlo. El requerimiento de estar al tanto del desarrollo de la tecnología es conocer las ofertas de

los competidores de tal forma que se responda de forma rápida y flexible a las necesidades de los usuarios (Centro Empresarial Latino Americano, CELA, 2005).

Según Urure (2007) la satisfacción plena de un usuario es el logro más exitoso de las empresas y de aquellas que desean llegar a serlo, por ello esto se base entre principios fundamentales de tal forma que al cumplir estos se satisface las expectativas del usuario.

- 1) Un usuario que es satisfecho en su totalidad por lo general volverá a consumir el servicio.
- 2) Un cliente que es satisfechos difundirá sus expectativas cumplidas al entorno, logrando un mayor número de usuarios.
- 3) Un usuario que es satisfecho mejora los servicios otorgados por los colaboradores ya que estos trataran de cumplir con todo lo establecido y requerido por el usuario.

Satisfacción del cliente

Estos aspectos mencionados derrumban los mitos y paradigmas hasta ahora muy arraigados en las empresas, requiere de invertir en el entrenamiento y preparación de la gente, principal “activo” de cualquier empresa, y en un Sistema de Recompensa más eficiente que premie el logro en equipo y estimule la creatividad e innovación. Es el conocimiento que se tiene de que lograron alcanzar o sobrepasar sus perspectivas (Urure, 2007).

Modelo de evaluación en el aspecto de calidad

El proceso de calidad al ser un modelo que otorga una mayor satisfacción en los usuarios de un centro de salud debe ser evaluado, una de las herramientas que se utiliza es la evaluación por medio de tres diferentes dimensiones las cuales son la humana, la

técnica y el entorno general. Cada una de estas dimensiones manifiestan diversos atributos o características que son esenciales para mantener un alto índice de satisfacción en los usuarios y pacientes de un centro de salud. Existen otros aspectos influyentes y que soportan el modelo, no menos importantes, pero menos blandos y sistemáticos como lo son la Estructura, los Procesos y la Estrategia. Estos elementos deben estar perfectamente alineados y orientados a producir y repetir la mejor experiencia para el Cliente a través del uso de los Productos y Servicios de alta calidad que se desarrollan (Del Salto, 2014).

- La organización de un centro de salud debe estar estructura de una forma adecuada, es por ello que este elemento es de relevancia, se complementan con los recursos físicos, humanos y financieros, todos estos recursos son utilizados por la organización para mejorar las expectativas del paciente o usuario.
- Los procedimientos representan la forma o el camino de la atención en un centro de salud y también como estos deben ser ejecutados, es la conformación de una serie de pasos o actividades para lograr un objetivo común permitiendo cumplir las diferentes expectativas de los usuarios.
- Finalmente, luego de estructurar la organización y de diseñar los procesos y procedimientos adecuados, se logran obtener los resultados que es el impacto que se ha obtenido en la satisfacción del paciente y usuarios con respecto a la calidad del servicio (Hidalgo, 2012).

Para diagnosticar la calidad en la atención que se otorga a los pacientes y usuarios se debe considerar los siguientes atributos que se relacionan con el servicio (Urure, 2007).

Tabla 2 Atributos de una buena calidad

Atributos	Detalle
Oportunidad	Dar respuesta a las diferentes necesidades de los usuarios en un tiempo prudencial.
Eficacia	Utilización adecuada de los procesos, reglas, normas dentro de la administración de los recursos del centro de salud.
Integridad	Actividades encaminadas a los usuarios y pacientes de un centro de salud con un proceso adecuado que fomente una calidad óptima y con altos estándares de seguridad bajando los riesgos.
Accesibilidad	Proceso mediante el cual todos los ciudadanos tienen iguales condiciones para obtener una adecuada atención dentro de un centro de salud, con índices adecuados de calidad satisfaciendo todas las necesidades del usuario o paciente.
Seguridad	Factores que garantizan que las actividades tienen un nivel bajo de riesgo, y que los pacientes y usuarios poseen un alto nivel de resguardo para prevenir diferentes riesgos.
Respeto al usuario o buen trato	Los valores de cordialidad, amabilidad y empatía que todos los colaboradores de la institución hospitalaria deben tener con el fin de que el trato a los usuarios sean los más adecuado para cumplir con lo establecido en los derechos humanos.
Participación social	Procedimientos que garantizan a los usuarios y pacientes relacionar la intervención con la toma de decisiones más adecuadas con respecto a las políticas sanitarias establecidas.

Adaptación de: (Puentes & Gomez, 2006)

Satisfacción

Del Salto (2014) indica que a la satisfacción se puede conceptualizar como la medición de la atención otorgada en un centro de salud cumple con los resultados, expectativas, requeridas por el usuario. La satisfacción debe retener y mantener tres factores como mínimo, entre ellos están, la organización, la atención otorgada y como esta afecta o índice en la satisfacción del usuario o paciente dentro de la institución hospitalaria (Urure, 2007). El paciente siente la satisfacción desde que el ingresa al centro de salud (Massip & Ortiz, 2008).

Del Salto (2014) manifiesta que la satisfacción es considerada como un fenómeno que se determina de acuerdo a los hábitos socio cultural de los usuarios y paciente de un determinado centro de salud, es por ello que su conceptualización varía en función al grupo poblacional que se esté estudiando. La definición de satisfacción es la relación de las percepciones con las expectativas que el usuario o paciente tiene sobre los servicios en un centro de salud. La satisfacción es la resolución de los problemas e inconvenientes que posee una determinada persona cumpliendo sus expectativas.

Los factores dentro de una satisfacción óptima son necesarios para cumplir con las expectativas del usuario más aun cuando las instituciones de salud se encuentran en constante monitoreo por los entes reguladores, así como también el paciente se encuentra expuesto a un sin número de riesgos (Del Salto, 2014).

El índice de calidad en la satisfacción de un usuario, tiene relación directa con el desempeño en el servicio entregado al usuario y su percepción. En el caso de que el servicio entregado como no cumpla con las exceptivas el paciente no será satisfecho decreciendo en índice de calidad en los servicios del centro de salud. Es por ello que se

debe enfatizar en cumplir con todas las expectativas requeridas por el usuario con el fin de que su satisfacción sea la mejor (Del Salto, 2014).

En el caso de que el paciente o usuario posea un índice de expectativa alto, el centro de salud podría tener inconvenientes al momento de cumplir con sus expectativas, para el servicio entregado deber ser el más óptimo. Todo el proceso de las actividades del personal del centro de salud contribuye a cumplir con las expectativas solicitadas, en un estudio realizado en el área de atención de post consulta de la sección de Enfermería de Cuba indica que su porcentaje de satisfacción es del 68.5% (Perez; Garcia, 2005).

Si un cliente dice que no está contento con su servicio, el seguimiento, o incluso con el producto, debe encontrar una manera de compensar, como ofrecerle a probar un nuevo producto o servicio. Las expectativas del usuario son bajas o mínimas, puede ser que el paciente solo ha recibido en el transcurso de su vida servicios de mala calidad o deficientes, ya que su nivel de requerimiento es bajo y no espera mejores, esto se presencia en centro de salud de bajos recursos en donde prima un ambiente de servicios deficientes. En un estudio se determinó que los aspectos de relevancia dentro de una satisfacción del usuario es la escolaridad, la condición de aseguramiento, la edad y por supuesto la ocupación esto fu desarrollado en un estudio de percepciones en la salud de México (Ramírez & Najera, 2007). En definitiva, los factores personas y laborales de los usuarios contribuyen en el nivel de expectativa que tiene el paciente o usuario (Del Salto, 2014). Según Del Salto (2014) en otro estudio desarrollado por el Municipio de Quito determino que los pacientes y usuarios están satisfechos en un 72% en cuanto a la información que es proporcionado al usuario. Es decir, la información que se entrega al paciente también contribuye a cumplir con las expectativas requeridas ya que esta

información puede ser de utilidad para el usuario en entender ciertos aspectos del centro de salud.

Lo que determina la satisfacción del usuario

La satisfacción del paciente constituye una medida del resultado de la asistencia sanitaria que ha sido relacionada directamente con la mejora del cumplimiento terapéutico del paciente, del empleo de seguridad social o de la continuidad de cuidados. La metodología de aproximación a la satisfacción del usuario más utilizada en nuestro medio son las encuestas que habitualmente evalúan este constructo a partir de dimensiones como el trato/amabilidad, la información, la calidad del resultado, la competencia técnica y la accesibilidad, incorporando además una medida global de satisfacción con el conjunto de la asistencia recibida. (Del Salto, 2014).

Entre los factores que un paciente debe considerar para asistir a un centro de salud por una consulta médica es esencialmente por la urgencia o necesidad de poder curar un determinado dolor o cuadro de infecciones y los comentarios de otros usuarios que ya han visitado al centro de salud. Por otro lado, está la presión que ejercen los familiares para que el usuario visite la institución hospitalaria, la percepción que tiene el paciente por anteriores visitas y finalmente el nivel de satisfacción que cumplió cuando visitó el centro de salud. Todos estos factores intervienen para que un usuario o paciente visite por primera vez u otra vez un centro de salud (Mira & Aranaz, 2000).

Según Del Salto (2014) indica que las expectativas de los usuarios son están ligadas esencialmente a la accesibilidad cultural, geográfica y social, el acceso a consultas hospitalarias con buenos recursos, a estudios de laboratorios y servicios de hospitalización, solución de problemas e inconvenientes de forma rápida y ágil, información adecuada, educación de nivel medio y alto en cuanto a los servicios de

salud a percibir, el control de riesgos y prevención de los mismos, entre otras medidas de índole general. Por otro lado, los recursos de infraestructura deben ser los más adecuados, por ejemplo, iluminación, ventilación, limpieza y control, orden en los procesos y personal. Finalmente se encuentra el personal el cual deber ser el más calificado de tal forma que permita que el paciente pueda cumplir con todas las expectativas requeridas y satisfacer sus necesidades.

En un estudio desarrollo en la unidad de salud de Campo Verde, en San Salvador de Jujuy en donde se manifiesta que es uno de primer nivel en cuanto a atención de salud, en dicho estudio se evaluó la calidad de atención, los resultados indicaron que el 53.1% de los pacientes y usuarios externos están parcialmente satisfechos (Macías, 2009), en este estudio se determinó que los mecanismos para solucionar problemas son escasos.

De igual manera acontece con estudios similares del área de salud que se han realizado en la unidad de la Asamblea Nacional del país, en donde se determinó que los usuarios en cuanto al cumplimiento de los requerimientos son soluciones no es su totalidad sino es bajos niveles (Alvarado, 2013). Lo cual indica que depende mucho de la capacitación que tenga el personal, del lugar y los recursos que posea la unidad de salud.

Por otro lado, el estudio desarrollado por el Centro Médico ESMIL, en donde se determinó que la privacidad con la que se atiende a un paciente dentro de un centro de salud tiene un porcentaje del 89% (Álvarez, 2014), lo cual indica que el paciente debe tener un momento de privacidad cuando se atiende con su médico. Otro de los resultados es que el usuario busca que sus expectativas sean satisfechas con atención de calidad.

Satisfacción laboral

Para Del Salto (2014) a nivel de países latinoamericanos las relaciones de índole interpersonal tienen mayor poder sobre las dimensiones técnicas de calidad, se deben mejorar los procesos a nivel técnico a través del monitoreo de un proceso de constante mejora. El procedimiento debe estar diseñado de acuerdo al establecimiento de herramientas e instrumentos para poder evaluar toda la participación del personal de acuerdo al compromiso para satisfacer y cumplir con las expectativas del usuario. Es necesario fomentar una cultura organizacional basada en el liderazgo y compromiso del personal haciendo énfasis en la calidad, así como también la implementación de recursos e infraestructura adecuada. Las actividades de promoción y comunicación son esenciales para poder satisfacer las necesidades del paciente o usuario, lo cual permita cambiar las actitudes de percepción.

El diagnóstico de la calidad genera una difícil componente para interrelacionar las diferentes categorías de la estructura, el proceso y el resultado final. Evaluar un proceso de calidad proporciona datos o información sobre factores de relevancia a nivel técnico en la atención, pero que no relaciona las relaciones interpersonales, por otro lado, el diagnóstico de los diferentes resultados ocasiona mantener un enfoque mucho más amplio en los diversos factores relacionados al proceso de calidad dentro de la satisfacción en un centro de salud a nivel de los servicios percibidos. La calidad en un centro de salud se debe enfocar en relación a las expectativas de la institución siempre y cuando estas se encuentren orientadas a mejorar la calidad en los servicios de los usuarios o pacientes. Los usuarios siempre esperan factores de cordialidad asociados a diversos factores como, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficientes (Del Salto, 2014)

Para medir la satisfacción se deben tener presente lo siguiente

- Relacionar que la dimensión técnica de calidad tiene mayor representación con las relaciones interpersonales en el monitoreo y evaluación del desempeño para mejorar las condiciones de equidad que mejoren y beneficien la participación dentro de la calidad (Del Salto, 2014)
- Aumentar y mejorar los aspectos que contribuyen a mantener una satisfacción correcta por medio de los recursos físicos y humanos
- Desarrollar un cuestionario de interrogantes para los usuarios o pacientes para conocer el nivel de conformidad.
- Mejorar y desarrollar diversas actitudes que mantengan un cambio favorable en la satisfacción del usuario.
- Diagnosticar y medir los resultados finales obtenidos en el proceso de calidad, lo cual permite enfocarse de mejor manera en aspectos interpersonales, debido a que los procesos informan sobre todas las necesidades de los usuarios o pacientes que fueron satisfechas durante un determinado periodo de tiempo y en un proceso predeterminado.
- Encontrar que no se muestre un nivel de ausentismo, ni un tipo de rotación laboral, logrando aumentar el desempeño laboral.
- Relacionar a las expectativas del centro de salud con la satisfacción laboral, por medio de las oportunidades.
- Determinar si, la relación de las expectativas del colaborador es satisfechas en cuanto a lo relacionado a lo laboral, y su relación con los equipos tecnológicos, y un modelo de remuneración adecuado

- Buscar dentro de los usuarios o pacientes un ambiente de cordialidad, cortesía, respeto, lo que motive a aumentar en nivel de satisfacción en los usuarios del centro de salud
- Determinar si la calidad percibida en la atención a los usuarios en cuanto al factor de accesibilidad es la adecuada y esperado por el paciente, determinar las expectativas cubiertas por los recursos que tiene la institución hospitalaria y como esta ayuda a mejorar la calidad que percibe el usuario o paciente (Del Salto, 2014, pág. 54-58).

Estándares de Calidad

Según Del Salto (2014) un estándar es un nivel de rendimiento necesario que es deseado y al mismo tiempo fácil de alcanza. Un sistema es esencial para mantener y llegar a un nivel de desempeño deseado lo cual verificara el nivel del logro obtenido. Los estándares dentro del aspecto de salud son indispensables para poder cumplir con las expectativas de los usuarios o pacientes, y que en un centro de salud deben cumplir para garantizar el servicio otorgado, es por ello que un estándar de calidad debe comentar el cumplimiento de todas las necesidades de los usuarios apacientes que asisten a un centro de salud (Hidalgo, 2002). El hecho de resaltar los estándares como una particularidad es de suma importancia ya que permitirá un proceso de mejoramiento continuo. Este proceso debe iniciar desde la planificación de las actividades luego por un monitoreo de la identificación de las prioridades de la institución hospitalaria seguido del desarrollo de diversas propuestas para obtener un resultado o cumplir con una meta u objetivo establecido. Adicional a ello se debe incorporar un mecanismo o proceso para desarrollar un continuo mejoramiento en los resultados obtenido de tal forma que siempre los resultados obtenidos sean los esperados. (Del Salto, 2014)

Indicador

Un indicador o índice es un valor numérico en porcentaje que hace referencia o representa un determinado comportamiento de varias variables que han pasado por un estudio investigativo desarrollado. Un indicador permite determinar cuál es la magnitud de las variables y como afecta a otra variable (Coronado, 2006). Deponiendo de los resultados obtenidos en forma de indicador permitirá mejorar las variables y por ende mantener un control establecido a nivel físico, económico.

El valor obtenido por un indicador permitirá realizar un seguimiento y evaluación de las diferentes variables estudiadas, por medio de la relación o comparación de los obtenidos previamente con aquellos que se determinen luego de la implementación de un plan de mejora, ya que por medio de un indicador se podrá conocer los defectos, problemas o riesgos de una determinada variable y una vez conocida el valor del indicador y dependiendo del resultado se puede proponer una serie de actividades para mejorar ese indicador o llegar a obtener un valor razonable (Del Salto, 2014). Durante el proceso para conocer el indicador se miden diversos aspectos desde la estructura organizacional hasta los recursos económicos y físicos, de tal forma que se determine cuál es donde se encuentra la mayor concentración de riesgos y que ocasiona que el indicador sea bajo o la forma como se está evaluando el estudio investigativo (Del Salto, 2014)

Marco Legal

De acuerdo a lo indicado por la Constitución de la República del Ecuador dentro de su capítulo dos en donde se describen los Derechos del buen vivir, en su sección nueve se explica claramente la importancia que tiene el habitante y sus derechos, lo cual manifiesta lo siguiente:

Personas usuarias y consumidoras

Dentro del artículo # 52 indica que las personas, usuarios y consumidores tienen el derecho a disponer de diferentes bienes o servicios de forma óptima con un alto nivel de calidad y con libertad para elegirlos sin promoción engañosa.

De acuerdo a lo indicado en la Ley en donde se manifiesta que los diferentes mecanismos de control en un sistema de calidad y los diversos procesos de defensa al cliente, usuario o consumidor deben ser cumplidos, y en el caso de no ser el caso, se deberá indemnizar en el momento que se genere algún tipo de daño al consumidor o usuario.

En cambio, en el Artículo # 53 se indica que las diferentes entidades, organización, entes del estado y empresas del sector público o privado que desarrollen y otorguen servicios a los consumidores deben incluir en sus procesos mecanismos de medición de satisfacción de calidad.

El estado reconocerá por los daños y lesiones producidos a los individuos por dejadez y abandono en la vigilancia de los bienes públicos que estén a su obligación, y por la falta de bienes que se encuentren pagados.

La Ley Orgánica de Salud en la sección siete en el artículo # 32 se manifiesta que la salud es un derecho para los ciudadanos del Ecuador, este se enlaza a diversos derechos como lo es el agua, la educación, la cultura, la alimentación, el derecho al medio ambiente, al trabajo, a la seguridad social y todos aquellos que se sustentan en buen vivir. El gobierno tiene la obligación de garantizar el derecho de la salud por medio de la utilización de herramientas políticas, económicas, sociales, fiscales, educativas, ambientales, culturales por medio de la promoción y con ayuda con una atención integrada con un acceso oportuno y sin la exclusión de ningún tipo de

programas, actividades o acciones. Este derecho se debe enlazar en los principios de universalidad, solidaridad, igualdad, calidad, eficiencia, equidad con un enfoque heterosexual.

En la Ley Orgánica de Salud en el capítulo uno se indica que el derecho a la salud y a la protección según lo manifestado en el artículo # 1 es prioridad del gobierno la regulación de las diversas acciones que permitan mejorar este tipo de derecho y el mismo se encuentra estipulado en la Constitución del Ecuador. En cambio, en el artículo # dos se indica que todos los miembros e integrantes a nivel Nacional del Sistema Salud deben estar priorizando en las actividades de la salud con el fin de mejorar el índice de satisfacción con el mejoramiento continuo en las reglas, normas y reglamentos desarrollados por el sistema de seguridad sanitaria.

Mientras que en el capítulo tres en los derechos y deberes de las personas y del estado en general se relaciona con la salud, en los literales c, j y k se manifiesta que se debe participar de forma individual y al mismo tiempo en forma colectiva en las diversas actividades de salud, así como también vigilar que los diversos servicios mantengan un desarrollo sostenible.

En cambio, en el libro uno de las diversas acciones de salud en el título primero capítulo uno, en el artículo # doce se manifiesta que la comunicación de aspectos de salud se deberá orientar a mejorar continuamente el bienestar de los ciudadanos por medio de un desarrollo progresivo del derecho a la salud fomentan una relación y componente igualdad.

Por su lado en la Ley Orgánica del Sistema de Salud Nacional en el artículo cinco se indica que un sistema de salud debe implementar diversos planes de salud integral con el fin de mejorar y garantizar y esto debe ser una estrategia para la

protección de la salud de los ciudadanos y al mismo tiempo debe ser accesible para todos los ciudadanos

En el artículo seis de esta misma Ley se indica que se debe seguir un modelo de atención ligado con los planes de salud integral se conformara con base a un modelo de atención, enfatizando la atención en una prioridad de primer orden y mejorándolo continuamente.

Términos conceptuales

A continuación, se citan términos técnicos y conceptuales

Calidad de la atención

En considerada como la percepción de un paciente o usuario con relación a los servicios de atención otorgados en un centro de salud de acuerdo a los principios y derechos (Aguirre, 2004)

Satisfacción de las expectativas del usuario

Los pacientes de un centro de salud poseen diversas expectativas que son relativas a la calidad en la atención recibida en los usuarios, con énfasis en diversos aspectos con relaciones interpersonales. Según el cumplimiento de las expectativas en los pacientes este demostrara el índice de satisfacción de los usuarios (Aguirre, 2004). La satisfacción de un usuario se concluye con el cumplimiento de las expectativas, y esta se complementa con la calidad del servicio (Malagon & Galán, 2006)

Evaluación de la Calidad.

Según lo manifestado por Del Salto (2014) la evaluación de calidad es el resultado que un proceso de constante monitoreo y también la medición de los índices de calidad que son generados en los estudios de evaluación de la calidad en un

determinado estudio de investigación, un modelo adecuado para poder evaluar la calidad en un sistema es el análisis DOFA.

Standard de Calidad

Un estándar de calidad es un modelo a seguir planteados por medio de estudios previos, es un requerimiento que debe cumplirse es un sistema de salud garantizando que los servicios entregados en la atención, por el personal y por los recursos en general es el más óptimo y cumple con la satisfacción del usuario o paciente de la institución hospitalaria (Hidalgo, 2002).

Indicadores de Calidad

Un indicador son un conjunto de normas y medidas que miden la calidad de un determinado servicio, es un valor numérico que tiene como finalidad y objetivo de poder manifestar y relacionar el servicio que es otorgado en un centro de salud. Es considerado como una base de fundamento para poder evaluar e indicar el nivel de cumplimiento de las expectativas que el usuario a recibido. Por otro lado un indicador dentro de un centro de salud debe estar encaminado a que la unidad de servicios médicos mejore de forma constante logrando cumplir con las expectativas y luego seguir manteniendo ese índice de satisfacción al mismo nivel para cumplir con los requerimientos del paciente (Del Salto, 2014)

Estándar de Estructura

Considerando que un estándar es un medio de evaluación existen un sin número de estándares entre ellos está de la estructura la cual hace referencia al nivel que se desea llegar cumpliendo con aspectos organizativos o de forma metodológica, son requerimientos de forma específica a nivel personal, colectivo y de recursos materiales en forma general (Vallejo, 2007).

Estándar de Proceso

Un estándar de proceso mide el nivel que se desea cumplir con el fin de desarrollar un excelente servicio por medio del desarrollo de varios pasos y actividades cumpliendo con los requerimientos de los pacientes u usuarios de una institución hospitalaria (Del Salto, 2014).

Estándar de Resultado

Finalmente se posee un estándar el cual se encarga de medir los resultados obtenidos en un centro de salud, la cual se mide por medio de cuestionarios o entrevistas de satisfacción (Del Salto, 2014).

Considerando la fundamentación teórica detalle se puede indicar que la satisfacción en una organización que brinda servicios es fundamental, más aún cuando esta institución es del Estado. La salud es un derecho de todos los ciudadanos ya que ayudará a mejorar la calidad de vida de los individuos. Por ello la presente investigación mantiene soporte bibliográfico para realizarse y determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Venus de Valdivia de la Provincia de Santa Elena.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

Estudios realizados en el Mundo

En relación con estudios efectuados en el ámbito internacional y regional se revisaron los siguientes trabajos de investigación, que formaran de guía para la elaboración del presente estudio, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación (Urure, 2007). Un estudio que contribuyó en la tesis es el trabajo a nivel internacional ejecutado en el año 2000 en México realizado por Margo Peteguer R. Titulado “Expectativas y Satisfacción de los Usuarios de Atención Primaria”. El objetivo fue conocer las expectativas de los usuarios y la relación que guarda con el nivel de satisfacción. Encontrando que los usuarios presentaron una expectativa que difiere de su satisfacción en relación con el nivel cultural y utilización de los recursos sanitarios. El estudio concluye que existe una discrepancia entre lo que esperan los usuarios del sistema público y lo que reciben del mismo (Margo, 2000, Pag.45).

Guerrero & Román. (2000), Realizaron en Mérida, un estudio Expost – facto correlacional sobre la satisfacción del paciente post – operado y el cuidado de Enfermería recibido, cuyo objetivo fue determinar la relación entre: la satisfacción del paciente post – operado, en sus factores: orientación e interacción enfermera-paciente y cuidados de la enfermera, recibido en sus factores: movilización e higiene y confort, el estudio se realizó en el Hospital “Dr. Carlos Edmundo Salas” de Pueblo Llano. Obteniendo una muestra al azar de 40 pacientes (el 50% de la población). Para la recolección de la muestra se utilizó un instrumento constituido por tres partes: la primera midió datos demográficos, la segunda parte midió la variable satisfacción del paciente post-operado, construida en escala tipo likert y la tercera parte midió la

variable cuidados de enfermería recibidos construida en escala dicotómica. Los resultados obtenidos confirmaron la ausencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio. Igualmente hubo inexistencia de una relación estadística entre los factores, observación y movilización; orientación e higiene y confort, interacción enfermera paciente y movilización, interacción paciente e higiene y confort (Urure, 2007).

De manera que el estudio expuesto anteriormente determinó que la muestra en este caso los pacientes post-operados, no se sintieron satisfechos con los cuidados que le proporcionaron las enfermeras, reflejando la ausencia de los atributos humanistas que debe poseer este personal, evidenciado en una inadecuada atención al proporcionar los cuidados de enfermería que no le permite identificar las necesidades de estos pacientes. En tal sentido Kozier & Glenora (2002) señalan que el humanismo en enfermería se refiere a una actitud y una aproximación al cliente de apoyo, reconociéndoles como seres humanos con necesidades humanas (Urure, 2007).

Un estudio realizado en la ciudad de Lima en el año 2003 realizado por Remuzgo (2003), en donde se analizó el “Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. El estudio se realizó con el objeto de determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. De los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el

servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, siendo más bajo la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad.

- La calidad de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor de la enfermera en el servicio de geriatría se caracterizó por ser de un nivel de satisfacción medio con tendencia hacia un nivel de satisfacción bajo.
- En la dimensión de calidad respecto al indicador cuidados oportunos, se caracteriza como satisfacción baja en cuanto a la información sobre las normas hospitalarias cuando ingresó el paciente al servicio y satisfacción media respecto a la atención inmediata cuando el paciente lo solicita y la ayuda para expresar sus problemas psicosociales. (Remuzgo, 2006).

La investigación elaborada en Arequipa 1997, cuyo autor es Muñoz A. la cual tiene como título “Evaluación de la Calidad de Servicios de Emergencia en el Hospital Delgado”, en la cual se indica que la calidad de atención manifestada por el cliente en el servicio es versátil, ocasionando el tiempo de espera para lograr un tiempo largo; el 45.6% prefiere esperar más de 15 minutos y en su mayoría no se le indicó el motivo de la demora, el 33.1% de 11 a 15 minutos; de acuerdo a la características del servicio, se establecerá una mala calidad de atención. La disposición en su mayoría es información verbal en un 50.9%, el 33.7%, lo cual manifiesta dificultad en la información, proporcionando una mala disposición en el personal para responder y el 15.4% se orienta a través de carteles o letreros. Todos estos problemas representan un alargamiento en el sistema de atención, ocasionando un indicador de mala calidad de atención (Urure, 2007)

El trabajo de investigación realizado en Ica 2000-2001 Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica por Carranza Quispe Fernando y otros autores, cuyo título es:

“Satisfacción de los Usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica 2000 – 2001”. La presente investigación tuvo por objeto evaluar la calidad (satisfacción de las necesidades explícitas e implícitas) de la atención de los hospitales Santa María del Socorro y Hospital de Apoyo Departamental, ambos pertenecientes al Ministerio de Salud de la Provincia de Ica, desde la perspectiva del usuario. (Del Salto, 2014)

El objetivo es identificar aquellos aspectos relacionados con la oportunidad, valor y atención de un servicio que no alcancen un mínimo de calidad y registrados para que los directivos de ambos establecimientos asignen un responsable para su solución y lleven a cabo un seguimiento adecuado (Urure, 2007). Luego se procede a realizar la evaluación de los elementos relacionados con la oportunidad, valor y atención del servicio encontrado, y los principales problemas de calidad de los hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica de Perú son: grado de satisfacción del usuario 16.20% los cual se consideraron muy satisfechos; los ambientes de espera no son los más adecuados, el 61% que fue evaluado consideraron que son inadecuados (Del Salto, 2014). El tiempo de atención a un grupo fue de menos de 10 minutos lo que resultó ser el 47.96% de los entrevistados, lo que está muy debajo de las normas establecidas a nivel nacional, el trato del personal fue otro factor negativo en la evaluación, pues 13.77% opinó que era malo o muy malo, el tiempo de espera en ese grupo evaluado convertido en porcentaje fue de 67.30% el cual fue más de una hora, es otro de los aspectos que deben ser rápidamente corregidos lo mismo que la limpieza de los servicios 48.74% opina que es regular a muy malo (Carranza, Sánchez, & Ccarelli , 2002).

Salud como desarrollo nacional

La salud

La salud es garantizar un compromiso total de todo el personal a nivel de un esfuerzo individual hacia un colectivo, de tal forma que permita recuperar el derecho a la salud. Es garantizar que todos los individuos tengan este derecho fundamental y al mismo tiempo se garantice una calidad en la atención brindada (Malagon & Galán, 2006).

La salud en la actualidad se vuelve un derecho fundamental y prioritario que es considerado como un producto de índole social, que es resultado directo de un desarrollo sostenible de forma armoniosa, de acuerdo a lo manifestado por Berra (2008) la salud es un estado completo de bienestar a nivel físico, mental y de índole social, a un entorno son solo de ausencia de enfermedades o lesiones. De acuerdo a los indicado por Pérez, Fariñas & Gorbea (2007) conceptualizan a la salud como un medio de bienestar óptimo y de equilibrio social.

Plan Nacional del Buen Vivir y Salud en el Ecuador

El plan nacional del buen vivir muestra que las actitudes obligadas dependen con el consumo material y se relacionan al entorno de los recursos obtenidos y aprovechados en el centro de salud. El desarrollo de un buen vivir implica el desarrollo de planes de salud que permitan que este se desarrolle de forma adecuada y de acuerdo a lo establecido en la Constitución del Ecuador, es por ello que al mejorar la calidad de vida de los ciudadanos este debe estar enfocado a mejorar los sistemas de salud en todo el territorio del país.

Y no solo a implementar controles y sistemas sino también a incorporar una serie de actividades o pasos para fomentar e integrar un índice de calidad total logrando

mejorar día a día los servicios de atención médica otorgados a los pacientes y usuarios en un centro de salud o en algún tipo de institución hospitalaria (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En la actual Constitución del Ecuador se establece que el buen vivir se lo debe presentar como un derecho único y de equidad para todos, en donde se deben incluir e integrar diversos aspectos como el derecho a la salud como un fundamento primordial en el desarrollo de la sociedad, así como también los derechos a un servicio óptimo en los centros de salud con el fin de que todos los recursos otorguen un compromiso alto al momento de fomentar este derecho tanto a nivel del personal como de las autoridades (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Los derechos establecidos en el buen vivir ocupan una jerarquía de igual nivel de otros derechos establecidos en otros escritos de índole constitucional en el Ecuador. Por medio del buen vivir se debe enfatizar a un sistema de satisfacción total en un centro de salud con el fin de establecer mecanismos y herramientas para aumentar los requerimientos y cumplir con las expectativas indicadas dentro de un centro de salud y por las expectativas deseadas de los usuarios o pacientes de la unidad de servicios médicos. Todo esto es posible por medio de la evaluación de la actual satisfacción de los usuarios para relacionarlos con los índices de calidad estipulados y determinar qué aspecto reduce o incrementa la satisfacción del paciente.

Servicios de Salud – Atención Primaria de salud

Los servicios de atención primaria en la salud es un derecho que se debe alcanzar a un grado máximo con el fin de cumplir con los requerimientos de los usuarios y de esta forma poder cumplir de mejor manera las expectativas del usuario o paciente (Chan, 2008). Por su lado Roses (2007) indica que los servicios de salud

primaria es una asistencia esencial con el fin único de mejorar la calidad de los servicios de un ente sanitario, por medio de una adecuada utilización de los recursos materiales, físicos y económicos de un centro de salud. Todo esto ayudara a mejorar y llegar al cumplimiento total las expectativas de los usuarios y pacientes de una institución hospitalaria.

Por otro lado, las características en una atención adecuada según lo manifestado por Silva & Campaña (2017) es un proceso de suma importancia dentro del desarrollo de los derechos de salud en una unidad de servicios médicos. La atención primaria de salud tiene como principal finalidad situar a los ciudadanos en el centro de salud mas adecuado cumpliendo con los objetivos de expectativas establecidos en función de todos los recursos que posee la institución. Un buen modelo de satisfacción de expectativas debe mantener una correcta reducción de los problemas o inconvenientes que los usuarios de los centros de salud puedan tener o que se generan en el desarrollo de las diversas actividades.

Adicional a ello es fundamental que el sistema de satisfacción de calidad en los servicios de calidad pueda evaluar de forma constante todos los procesos y procedimientos establecidos por las autoridades logrando obtener un verdadero índice de satisfacción ya que las autoridades pueden implementar procesos sin embargo estos no pueden ser los mas adecuados para la sociedad.

Factores que inciden en la salud de una sociedad

Los servicios de salud son manifestados de forma intangible es por ello que los diversos componentes o factores que se generen puede afectar de forma positiva o negativa a los servicios que el usuario o paciente recibe. Es por ello que para contar con una evaluación de índole real es necesario que el proceso de diagnóstico mantenga el

estudio a los factores como el ingreso monetario de la sociedad, las redes de apoyo y seguridad a los ciudadanos, el nivel de educación y en general el entorno social el cual rodea a los usuarios de centro de salud (Alvarez, Alvarez, & Bullon, 2006).

Tabla 3 Factores determinantes en la salud de una sociedad

Factor	Detalle
Ingreso y nivel social	Dentro del contexto de ingreso y el nivel social dentro de la salud se manifiesta la situación de un tipo de salud de mejor índole, sin embargo, con los sistemas de salud implementados en centro de salud pública se desea fomentar una salud de tipo equitativas sin la discriminación de usuarios por el nivel de ingresos o por el estado social.
Redes de apoyo social	Las redes de apoyo social y de soporte son utilizadas con la finalidad de mejorar el derecho constitucional de la salud en los ciudadanos, para de esta forma contribuir a un desarrollo equitativo logrando cumplir con los objetivos y metas establecidas en los planes de desarrollo
Educación	El nivel de educación fomenta un adecuada salud, esto debido a que por medio de una buena educación aumentaran las entradas de ingresos económicos y esto resultara con el mejoramiento de los nivel de salud en institución de alto rango, en general el nivel de educación aumenta logrando aumentar los índices de salud y finalmente con una excelente salud se podrá generar mayores ingresos.
Entorno social	En general el ambiente o entorno afecta a los servicios de salud puesto que, si la organización tiene valores y principios estructurados estos se replicarán en los centros de salud, caso contrario esto fomentara a disminuir el índice de satisfacción de los usuarios en un centro de salud.

Adaptación de: (Alvarez, Alvarez, & Bullon, 2006)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación

Para el desarrollo de la presente propuesta de investigación se utilizará la técnica de recogida de información de fuentes primarias y secundarias de tal forma que permita determinar la percepción de los usuarios del Centro de Salud Venus de Valdivia.

También se utilizará la técnica de información de la encuesta de tal forma que permita determinar el índice actual de satisfacción de los usuarios. Todo el proceso investigativo se basará en el modelo Servqual que es utilizado para mejorar la calidad de servicios que ofrece una organización.

Investigación

La investigación permite adquirir nuevos conocimientos de un tema que no es conocido por las personas, según Cegarra (2011) indica que la investigación es la adquisición de nuevos conocimientos sobre aspectos muy específicos cuyos resultados constituyen las bases empíricas para la comprobación y formulación de leyes, modelos y teorías. A continuación, se presentan los tipos de investigación a utilizar en el proceso investigativo del presente trabajo de titulación.

Investigación exploratoria

Por medio de esta investigación se podrá realizar un acercamiento al problema que se investiga, este tipo de investigación permite determinar la profundidad del problema investigado y cuáles podrían ser los factores que alimentan dicho problema. La investigación exploratoria otorga los resultados que dan un panorama o conocimiento superficial del tema. Esta investigación será utilizada para determinar cuál es la percepción actual sobre los servicios otorgados a los usuarios de consulta externa

del Centro de Salud Venus de Valdivia, de tal forma que permitirá conocer cuáles son los factores que afectan la calidad del servicio.

Investigación concluyente

El objetivo de esta investigación consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Esta investigación ayudará al proceso investigativo ya que permitirá conocer los índices de satisfacción actuales en los servicios que son otorgados a los usuarios del Centro de Salud Venus de Valdivia.

Métodos

Los métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección de la percepción, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Según Chogoya (2008) indica que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados. A continuación, se presentan los métodos de investigación utilizados en la presente investigación.

Método deductivo

El método deductivo permite conocer premisas necesarias para llegar a conclusiones de un determinado tema de estudio. Para López (2004) indica que un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. Este método se ayudará con el método cualitativo para determinar la percepción actual de los usuarios la cual es aplicado en el momento de ejecutar el trabajo de campo y se lo puede realizar mediante algunas técnicas de recolección de datos.

Método inductivo

Según López (2004) es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales, este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. Por medio de este método y con ayuda del método cuantitativo se determinará los índices de satisfacción de los usuarios.

Técnicas de información

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método. La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. A continuación, se presentan los tipos de técnicas de recolección de información a utilizar en el desarrollo del proceso investigativo.

Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra. La encuesta a desarrollar se realizará a una muestra extraída del total del universo.

Método Servqual

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (2007) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco factores o elementos, los cuales miden las capacidades que tiene el personal para dar respuestas a problemas, la fiabilidad, el índice de riesgo, los elementos tangibles o recursos materiales y la empatía del personal. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto

a un servicio (Parasuraman & Berry, 2007). Por medio de este método se podrá evaluar las condiciones actuales, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Por medio del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio se medirá lo que el usuario de consulta externa espera que el Centro de Salud Venus de Valdivia otorgue en sus servicios de acuerdo a las cinco dimensiones citadas anteriormente, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Población y muestra

Población

El total de personas u objetos que intervienen dentro de todo el proceso investigativo conforma el universo de la investigación. Según López (2004) indica que el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas. Considerando lo antes mencionado el universo total para la presente investigación asciende a un total de 21.467 de personas desde 20 años de edad, este es el total de personas que fueron atendidas durante el año 2016.

Tabla 4 Usuarios atendidos en el Centro de Salud Venus de Valdivia en el 2016
POBLACIÓN POR SEXO Y GRUPOS ETAREOS DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA

Grupo Etéreo	Población total	Hombre	Mujer
Menor de un año	778	395	383
De 1 a 4 años	3607	1885	1725
De 5 a 9 años	4308	2252	2056
De 10 a 19 años	7803	3882	3921
De 20 a 64 años	19277	9639	9638
De 65 años y más	2190	1058	1132

Adaptación de: Centro de Salud Venus de Valdivia

Muestra

La muestra corresponde al total de personas que son escogidas de la población total de la investigación para ser investigadas. Según (López, 2004) indica que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros, la muestra es una parte representativa de la población. Para la obtención de la muestra se procederá a extraerla por medio de la fórmula de poblaciones finitas, la misma que se presenta a continuación.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 p \cdot q}$$

En donde:

- **Z:** Nivel de confianza (1,96)
- **N:** Población (21.467 usuarios)
- **p:** Probabilidad a favor (0,50)
- **q:** Probabilidad en contra (0,50)
- **e:** Error de estimación (0,05)
- **n:** Tamaño de la muestra (¿?)

Despeje de formula y extracción de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50) \cdot (21.467)}{(21.467) \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (5366,75)}{(21.467) \cdot (0,0025) + (3,8416) \cdot (0,25)}$$

$$n = \frac{(20616,9068)}{(53,6675) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{(20616,9068)}{54,6279}$$

$$n = 377,40 = \mathbf{378}$$

Según la fórmula expuesta anteriormente la muestra para la presente investigación asciende a un total de 378 usuarios del Centro de Salud Venus de Valdivia. Luego de la investigación los resultados fueron analizados por medio de cuadros y gráficos estadísticos con la ayuda del software SPSS a través de matrices de acuerdo al método de satisfacción Servqual.

Análisis e interpretación de los datos

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas

Análisis aspecto tangibles

Tabla 5 Las instalaciones son atractivas a la vista o al momento de la observación.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	50	13%
Desacuerdo	80	21%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	150	40%
De acuerdo	70	19%
Totalmente de acuerdo	28	7%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

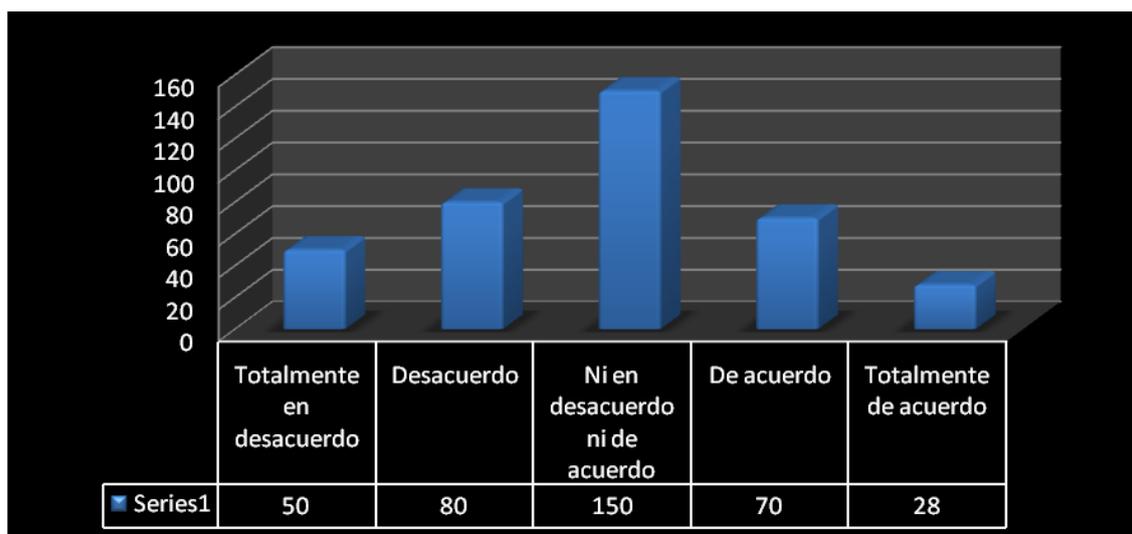


Figura 1 Las instalaciones son atractivas a la vista o al momento de la observación:

Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

El estudio indicó que el 40% de los usuarios del Centro de salud Venus de Valdivia tienen un nivel medio de satisfacción, sumado al 19% de usuarios de acuerdo y el 7% de usuarios totalmente de acuerdo dan un total del 66% de satisfacción versus la suma del porcentaje de desacuerdo 21% y totalmente de desacuerdo 13% dando un total de 34% que no está conforme por referir falta de espacio físico en salas de espera, malezas alrededor.

Tabla 6 El personal del Centro de Salud demuestra un aspecto de pulcritud

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	80	21%
De acuerdo	180	48%
Totalmente de acuerdo	118	31%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

Elaborado por: El autor

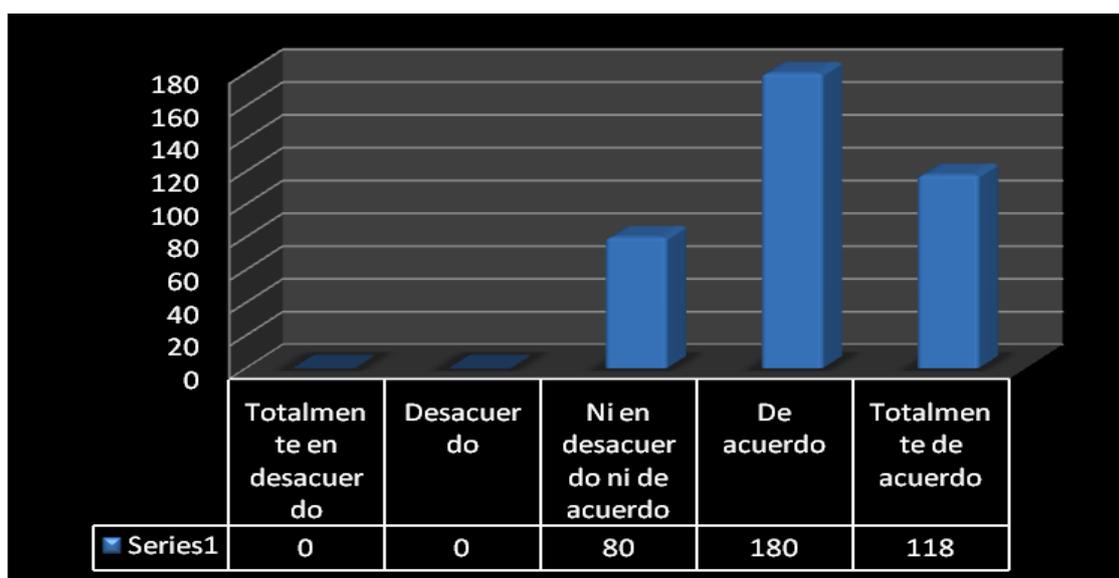


Figura 2 El personal del Centro de Salud demuestra un aspecto de pulcritud: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

La investigación desarrollada determino que el 48% de los usuarios externos están de acuerdo con el estado de pulcritud del actual personal del Centro de Salud y el 21% demuestra un nivel medio de satisfacción.

Tabla 7 Los implementos y recursos del Centro de Salud son óptimos y pulcros.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	20	5%
Desacuerdo	108	29%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	200	53%
De acuerdo	50	13%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

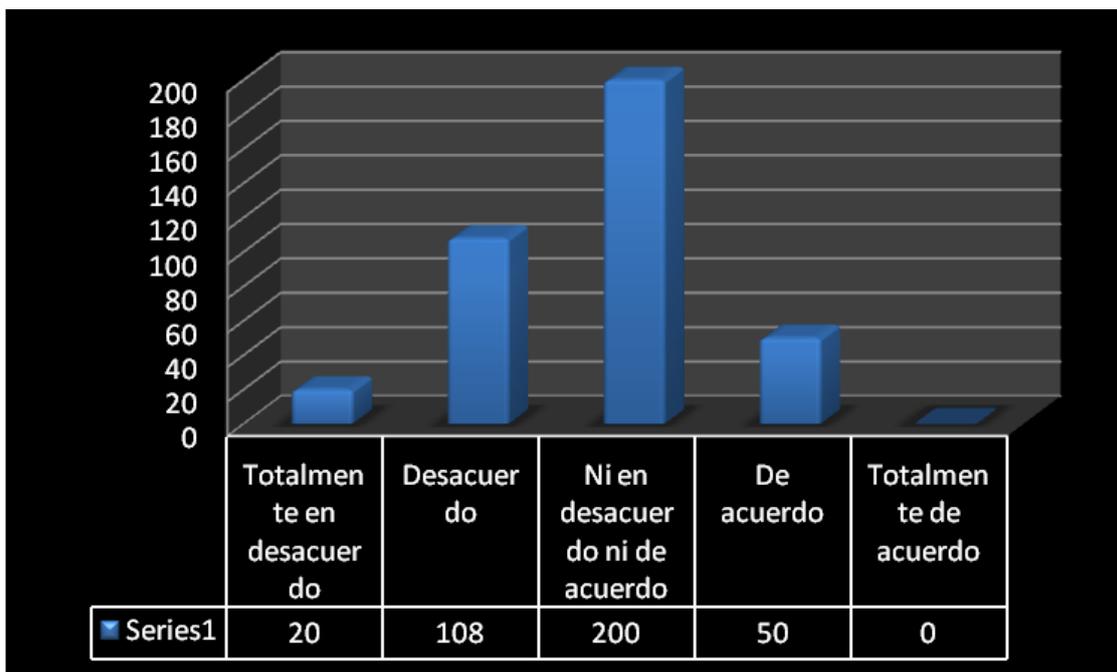


Figura 3 Los implementos y recursos del Centro de Salud son óptimos y pulcros: Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

Del total de usuarios externos encuestados el 53% está en un nivel medio de satisfacción y el 13% de usuarios de acuerdo dando un total del 66% de satisfacción y

tomando en cuenta que si sumamos el resultado usuarios desacuerdo que es el 29% y totalmente desacuerdo 5% da un total del 34% esto es debido al proceso incorrecto para la compra de suministros e implementos.

Tabla 8 La farmacia del Centro de Salud mantiene un stock alto de medicinas.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	145	38%
De acuerdo	120	32%
Totalmente de acuerdo	113	30%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

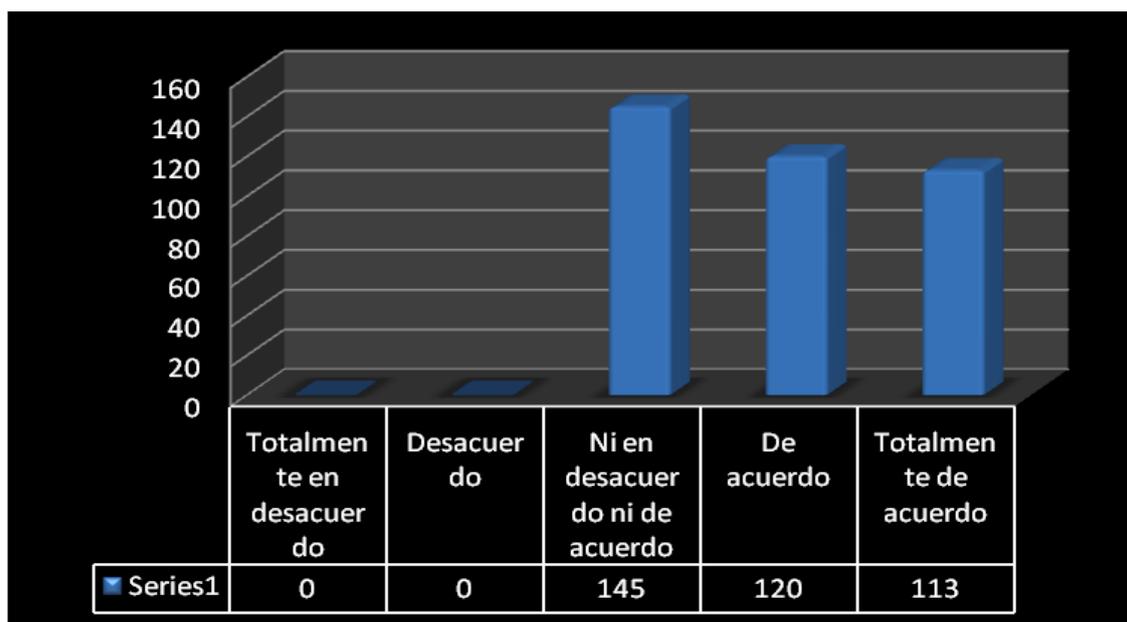


Figura 4 La farmacia del Centro de Salud mantiene un stock alto de medicinas:

Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

El 38% de los encuestados indicaron tener un nivel medio de satisfacción en cuanto al actual stock de la farmacia del Centro de Salud, ya que cuando no se provee del medicamento ocasionan un gasto para el usuario externo.

Análisis de la Empatía del personal

Tabla 9 El personal del Centro de Salud brinda una excelente atención.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0%
De acuerdo	195	52%
Totalmente de acuerdo	183	48%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

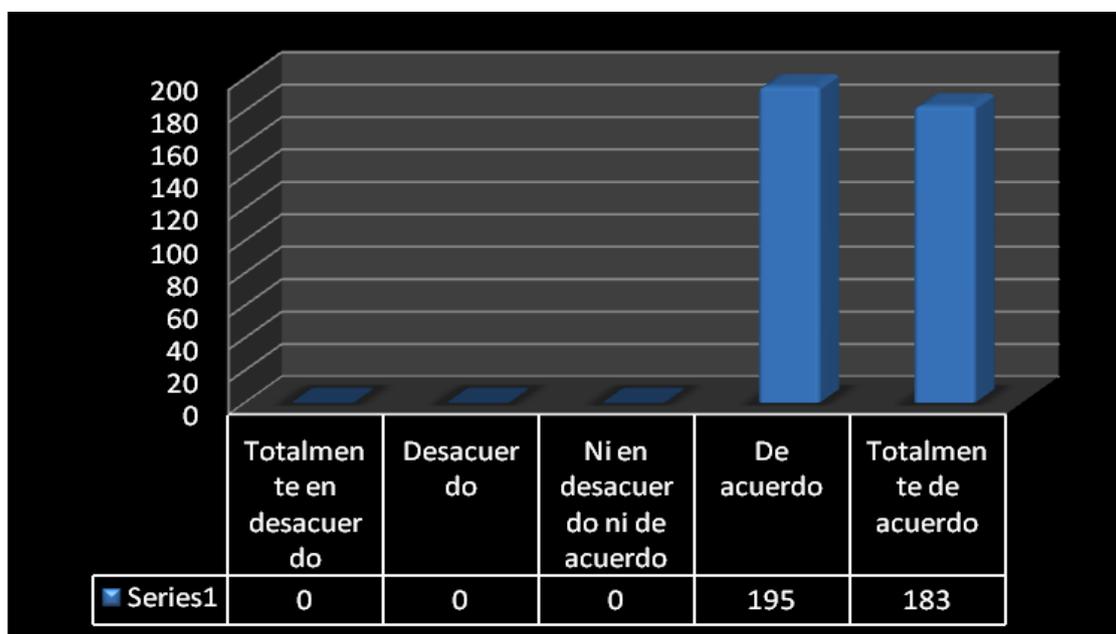


Figura 5 El personal del Centro de Salud brinda una excelente atención: Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

De los 378 encuestados el 52% indicaron que están de acuerdo y el 48% totalmente de acuerdo con la atención que brinda el actual personal del Centro de Salud.

Tabla 10 El personal del Centro de Salud atiende las necesidades de forma concreta.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	55	15%
De acuerdo	145	38%
Totalmente de acuerdo	178	47%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

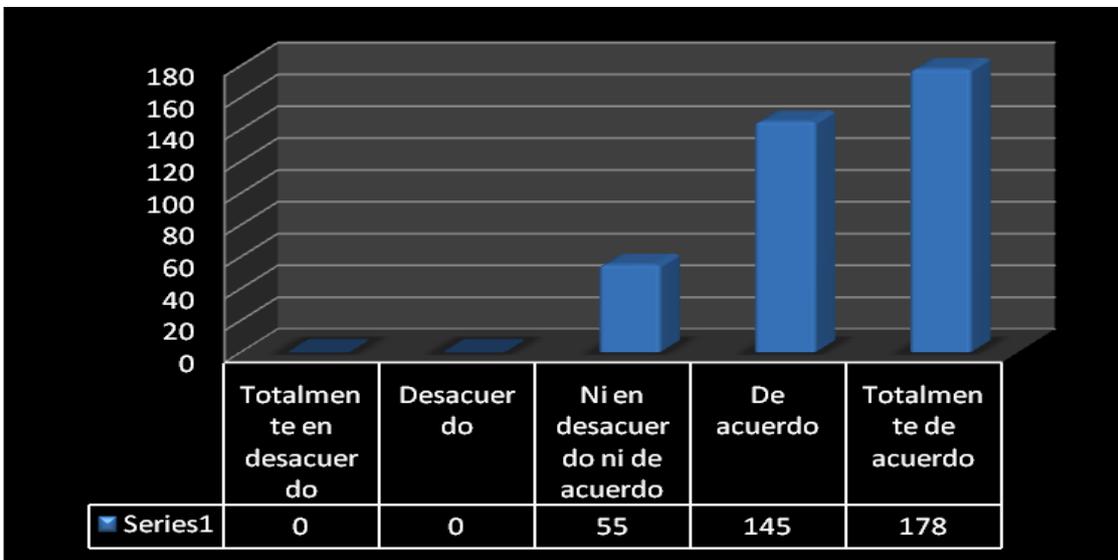


Figura 6 El personal del Centro de Salud atiende las necesidades de forma concreta: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 47% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en la forma como el personal atiende sus necesidades el 38% se encuentra de acuerdo y el 15% con un nivel medio debido a que no se cuenta con especialistas y deben acudir a otras unidades de mayor complejidad.

Tabla 11 El personal genera confianza.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	18	5%
De acuerdo	215	57%
Totalmente de acuerdo	145	38%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

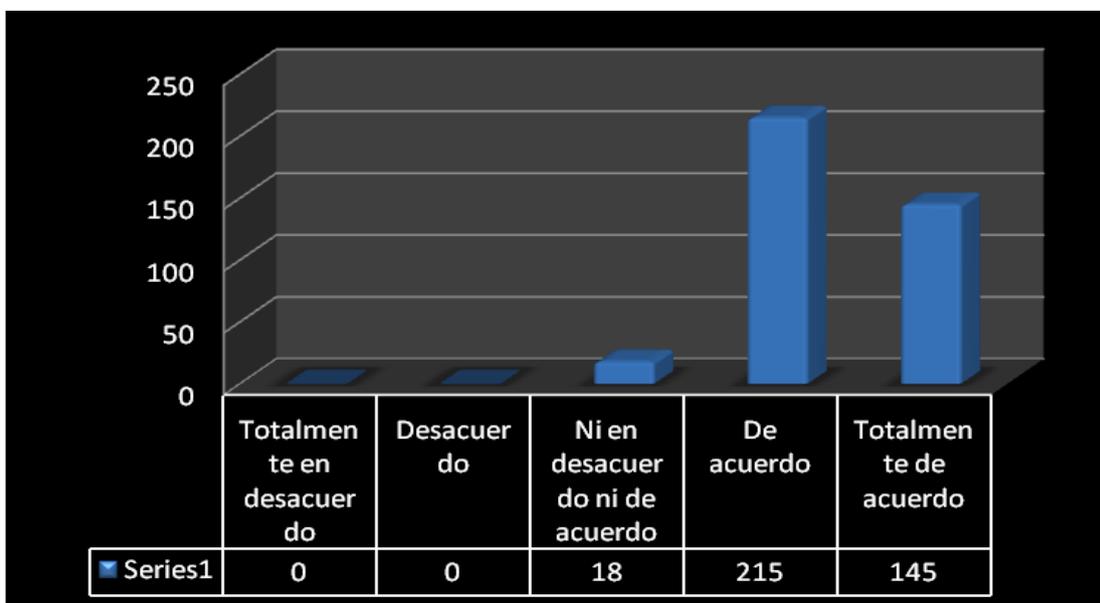


Figura 7 El personal genera confianza: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 57% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la confianza generada, el 38% totalmente de acuerdo que el actual personal del Centro de Salud genera confianza. y el 5% tiene un nivel medio es decir que indicaron que el actual personal del Centro de Salud genera confianza.

Tabla 12 El personal del Centro de Salud es cortés con el usuario desde el ingreso hasta la salida del lugar

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	167	44%
De acuerdo	148	39%
Totalmente de acuerdo	63	17%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

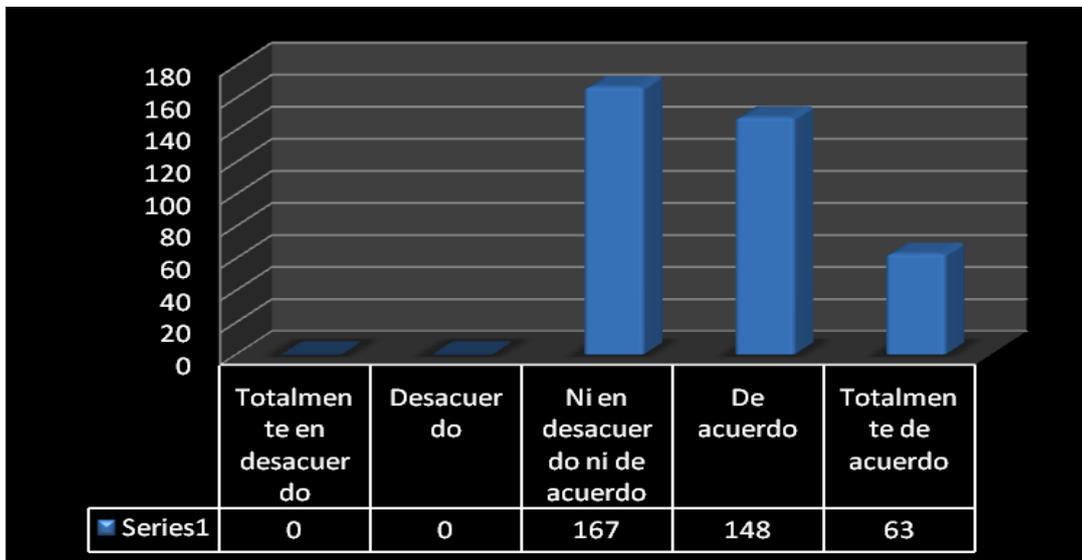


Figura 8 El personal del Centro de Salud es cortés con el usuario desde el ingreso hasta la salida del lugar: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 44% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la cortesía del personal del Centro de Salud debido a que no se les comunicó la hora de la atención solo se confirmó su cita y estuvo esperando hasta ser atendido mientras el 56% de encuestados que es la suma de usuarios que se encuentran de acuerdo 39% y totalmente de acuerdo 17% se encuentran satisfechos con la atención.

Tabla 13 El conocimiento del personal que atiende es excelente.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	35	9%
De acuerdo	180	48%
Totalmente de acuerdo	163	43%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

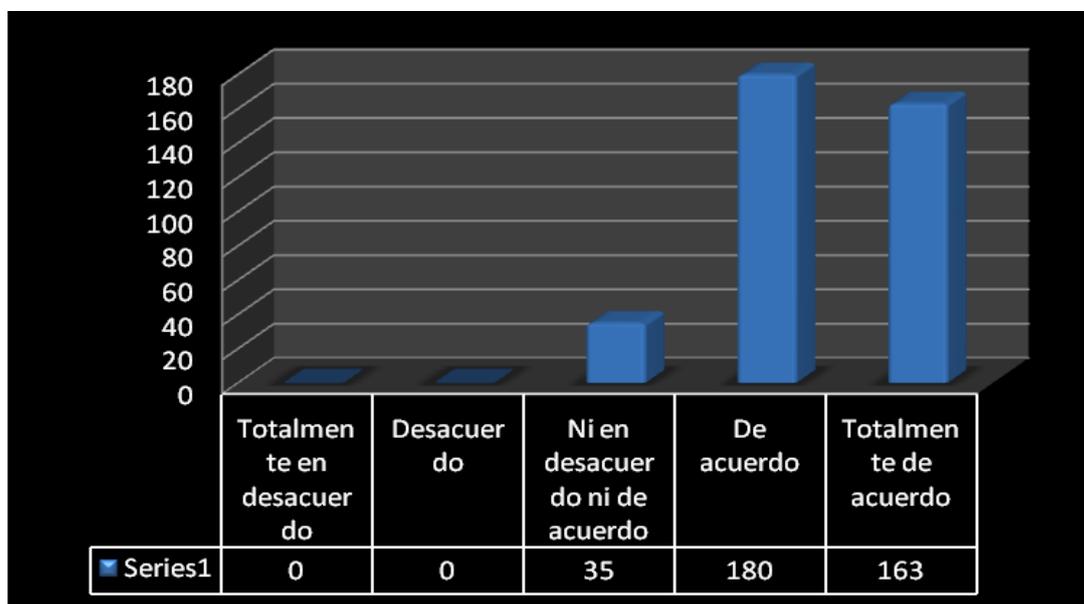


Figura 9 El conocimiento del personal que atiende es excelente: Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

De los 378 encuestados el 48% se encuentra de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo indicaron que están de acuerdo con el conocimiento que brinda el actual personal del Centro de Salud mientras que el 9% tiene un nivel medio debido a que no entendían la atención por niveles de atención o especialidades teniendo que ir a otras unidades ocasionando mayor gasto para transporte.

Tabla 14 El personal que atiende contesta toda pregunta o inconveniente que mantiene el usuario.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	145	38%
De acuerdo	126	33%
Totalmente de acuerdo	107	28%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

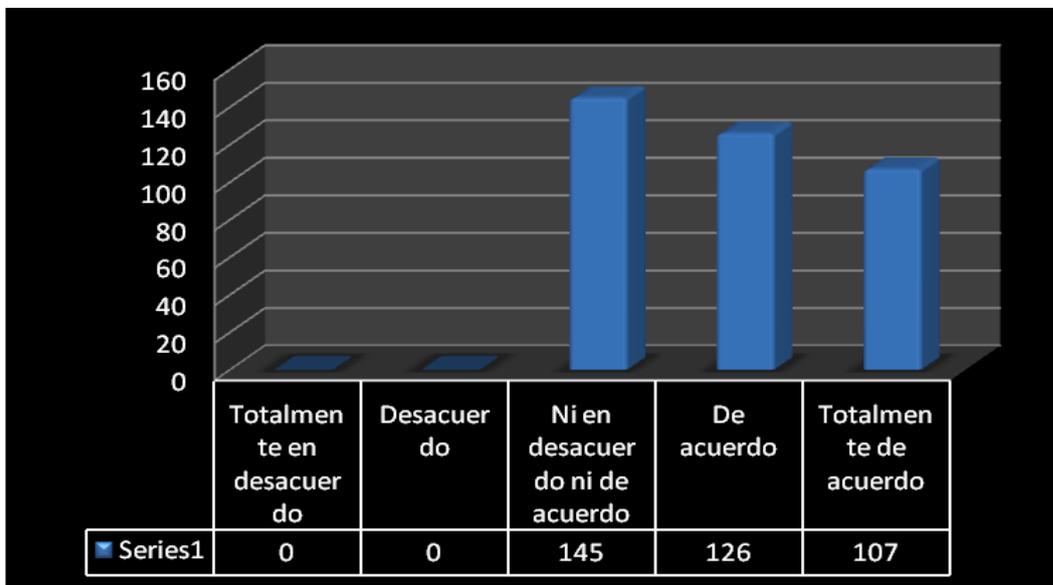


Figura 10 El personal que atiende contesta toda pregunta o inconveniente que mantiene el usuario: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 38% de los encuestados indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención en cuanto a preguntas y resolución de problemas que otorga el personal del Centro de Salud debido a la gran demanda de usuarios la atención es muy rápida y mientras que el 61% de los usuarios que es la suma de usuarios que estuvieron de

acuerdo con un 33% y totalmente de acuerdo con un 28% están satisfechos con la contestación a toda pregunta o inconveniente por parte del usuario interno.

Análisis del servicio entregado por parte del personal del Centro de Salud

Tabla 15 El personal del Centro de Salud brinda un excelente servicio.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	95	25%
De acuerdo	134	35%
Totalmente de acuerdo	149	39%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia



Figura 11 El personal del Centro de Salud brinda un excelente servicio: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 39% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo con el servicio brindado por el personal del Centro de Salud, el 35% de acuerdo y el 25% en

nivel medio de satisfacción debido a los tiempos de espera en la realización de exámenes de laboratorio, largas filas de admisión, privacidad etc.

Tabla 16 El personal siempre está dispuesto a ayudar en todo momento al usuario.

VARIABLES	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	34	9%
De acuerdo	155	41%
Totalmente de acuerdo	189	50%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

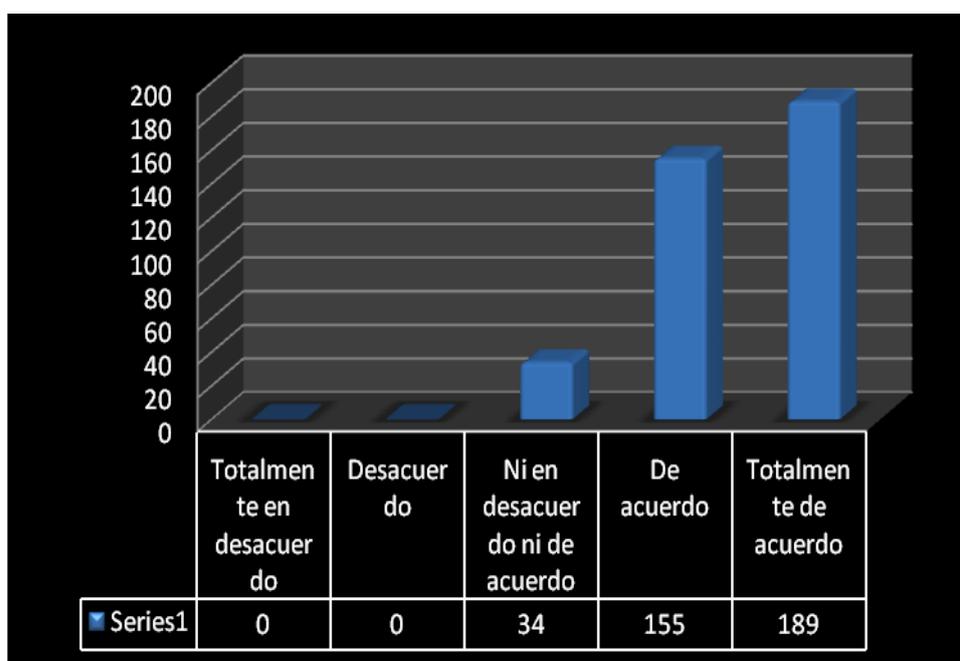


Figura 12 El personal siempre está dispuesto a ayudar en todo momento al usuario: Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

El 50% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo con la ayuda otorgada por el personal del Centro de Salud el 41% está de acuerdo y el 9% tiene un nivel medio de satisfacción por el congestionamiento del sistema por la gran demanda y poco personal en diferentes servicios.

Análisis de la confiabilidad del Centro de Salud

Tabla 17 El Centro de Salud cumplió con lo establecido y prometido en relación con el servicio.

VARIABLES	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	50	13%
Desacuerdo	80	21%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	150	40%
De acuerdo	70	19%
Totalmente de acuerdo	28	7%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

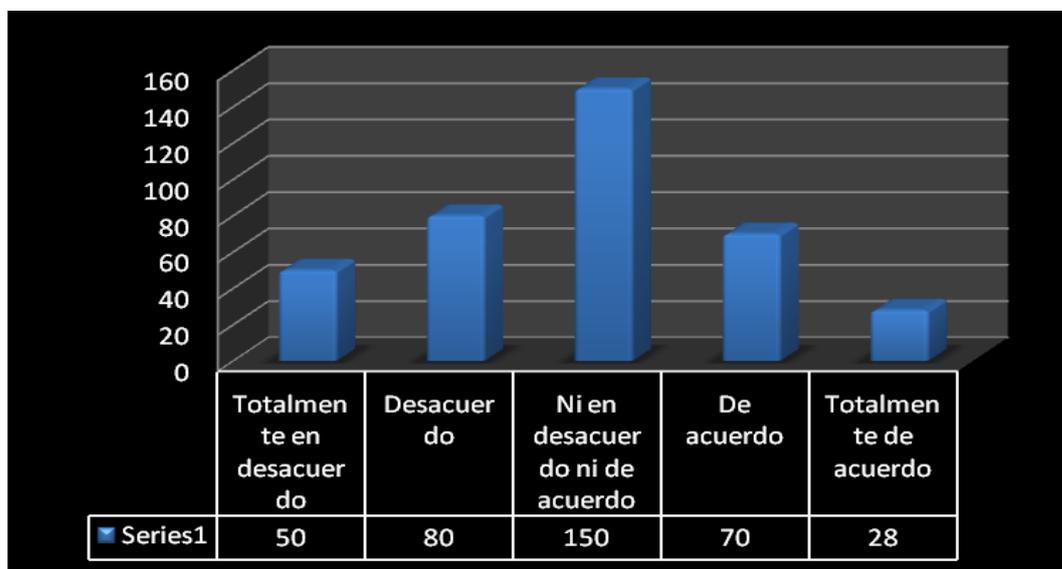


Figura 13 El Centro de Salud cumplió con lo establecido y prometido en relación con el servicio: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 40% tiene un nivel medio de satisfacción teniendo en cuenta que la suma de usuarios en desacuerdo 21% más totalmente en desacuerdo 13% resulta un total de 34%, esto se da por falta de citas de seguimiento por la demanda de usuarios en comparación al número de consultorios.

Tabla 18 Los problemas surgidos en el Centro de Salud fueron solucionados con rapidez.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	50	13%
Desacuerdo	80	21%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	150	40%
De acuerdo	70	19%
Totalmente de acuerdo	28	7%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

Elaborado por: El autor

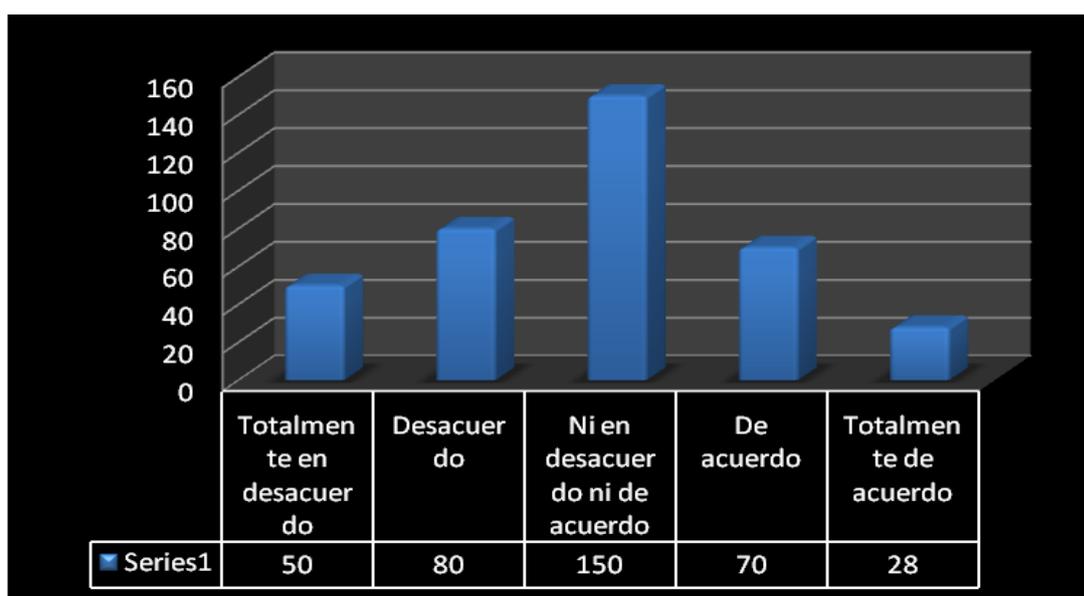


Figura 14 Los problemas surgidos en el Centro de Salud fueron solucionados con rapidez: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 26% (suma total entre el 19% de acuerdo y 7% usuarios totalmente de acuerdo de los encuestados indicaron que sus inconvenientes fueron resueltos mientras que el 40 % tienen nivel medio de satisfacción y el 34% que es la suma de 21%

desacuerdo y 13% totalmente desacuerdo ejemplo a la mayor demanda de pacientes versus el personal en los servicios.

Tabla 19 El tiempo de entrega del servicio es óptimo.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	67	18%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	44	12%
De acuerdo	145	38%
Totalmente de acuerdo	122	32%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia

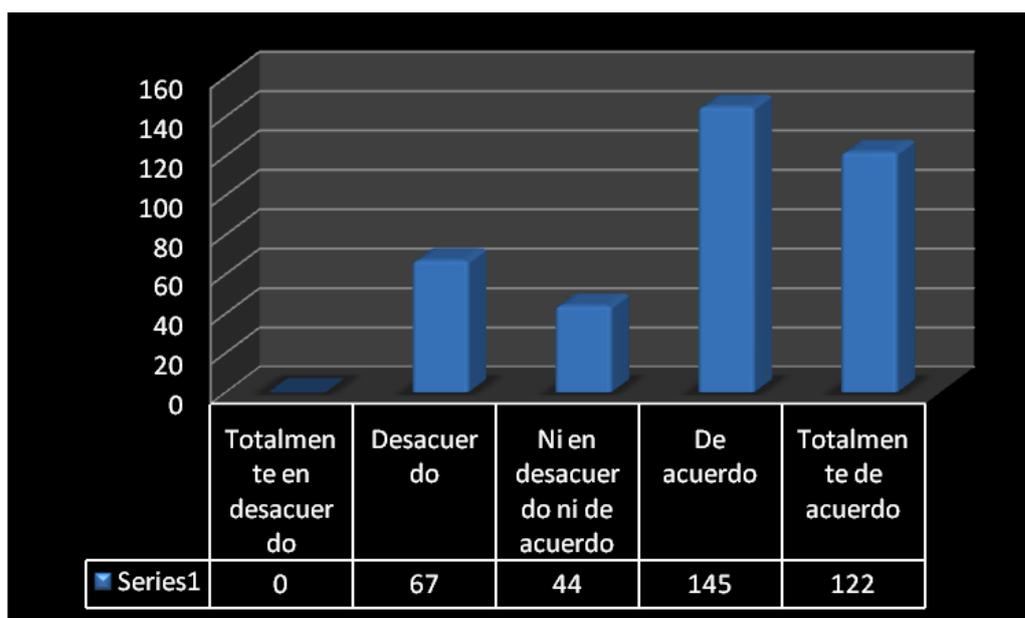


Figura 15 El tiempo de entrega del servicio es óptimo: Centro de Salud Venus de Valdivia

Interpretación

El 38% de los encuestados estuvieron de acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo resultando una suma total del 70% de usuarios que indicaron que el tiempo de respuesta en cuanto al servicio es óptimo, el 12% nivel de satisfacción medio y el 18%

indicaron que están en desacuerdo con el tiempo debido a la falta de médicos e instalaciones.

Tabla 20 El personal que atiende muestra interés y colaboración para los diferentes inconvenientes.

Variables	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	128	34%
De acuerdo	163	43%
Totalmente de acuerdo	87	23%
Total	378	100%

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia



Figura 16 El personal que atiende muestra interés y colaboración para los diferentes inconvenientes: *Centro de Salud Venus de Valdivia*

Interpretación

El 43% de los encuestados indicaron que el personal demuestra interés y colaboración seguido del 23% que se encuentra totalmente de acuerdo y solo el 34%

tiene un nivel medio de satisfacción debido a los diferentes problemas surgidos en el Centro de Salud.

Conclusiones de la investigación

Luego de la investigación desarrollada se presentan las siguientes conclusiones:

Tangibles

- Los aspectos tangibles del servicio como las diversas condiciones del sitio, los instrumentos, equipos y la apariencia del personal en general del Centro de Salud Venus de Valdivia no cubren las necesidades de los usuarios externos por ello solo el 26% del total de encuestados están de acuerdo mientras que el 74% restante están en desacuerdo o prefiere indicar que cumple las necesidades, pero no de forma satisfactoria.
- Los implementos del laboratorio deben responder a las necesidades del mismo, predominando la seguridad, la funcionalidad y la eficacia, sobre los criterios puramente estéticos. Los actuales implementos del Centro de Salud no cumplen con las necesidades de los usuarios externos, luego del estudio desarrollo se determinó que el 34% está en desacuerdo. Así mismo el servicio de admisión, ecografía, rehabilitación que por el poco personal y la gran demanda colapsa con largas filas ocasiona insatisfacción en los usuarios.

Empatía

- El actual personal del Centro de Salud Venus de Valdivia brinda un servicio promedio de 70% de satisfacción, atiende las necesidades, mantiene cortesía, es confiable y atiende las diferentes preguntas de los usuarios externos de forma satisfactoria.

Servicio entregado

- El actual servicio que es entregado por el personal del Centro de Salud Venus de Valdivia es satisfactorio para los usuarios externos, esto es debido a que en los últimos años ha aumentado el interés por los temas de evaluación, auditoría y calidad. Este fenómeno es el resultado del cuestionamiento de la práctica médica y del incremento de las competencias profesionales y económicas.

Confiabilidad

- Los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia están insatisfechos por el incumplimiento del servicio que fue ofrecido en cuanto a las instalaciones sin embargo el interés y colaboración del personal es satisfactorio.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, es la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. Luego de la investigación desarrollada se puede indicar que el personal del Centro de Salud cumple de forma satisfactoria los requerimientos de los usuarios, sin embargo, debido a la falta de implementos, recursos e instalaciones ocasiona que la satisfacción del usuario sea baja generando desconfianza por parte de los usuarios, debido a que las expectativas no se cumplen a la totalidad.

Es necesaria la implementación de estrategias dirigidas a cumplir con el nivel de satisfacción esperado por el usuario, dentro de estas estrategias es fundamental la inclusión de procesos de capacitaciones para mejorar la atención que recibe el usuario

externo, logrando que mejore la actual atención del cliente logrando una satisfacción total en los usuarios. Desarrollar un análisis para determinar las debilidades y amenazas del Centro de Salud permitiendo la descripción de estrategias basadas en las oportunidades y fortalezas mejorando la filosofía de la institución. Otras de los aspectos a mejorar es el actual proceso de compra de la institución ya que esto genera inconvenientes al momento de necesitar implementos y suministros, finalmente la mejora de servicios y la propuesta de inclusión de nuevos servicios.

CAPITULO IV

PROPUESTA

Resultados

Un servicio hospitalario de calidad debe mantener una personalización, de tal manera que el usuario que asiste al centro de salud pueda analizar y evaluar todas las características en el servicio, logrando que la percepción del usuario se pueda divulgar permitiendo que los demás usuarios conozcan las cualidades del servicio otorgado ayudando a mejorar el índice de aceptación del usuario por el Centro de Salud así como mejorando la satisfacción.

Luego del proceso de investigación utilizada, los resultados encontrados en las encuestas demuestran que existe un nivel medio de satisfacción de los usuarios debido a la falta de implementos y recursos dentro de las instalaciones, otro resultado fue la confidencialidad es indicio que presenta un bajo porcentaje la aceptación por lo que en esta propuesta se diseñará un plan de mejorar para la atención de los usuarios del Centro de Salud.

La finalidad del presente trabajo de investigación es evaluar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Venus de Valdivia.

A continuación, se detallan los instrumentos y procedimientos a seguir para mejorar el servicio de calidad y la satisfacción que perciben los usuarios del centro médico.

Objetivo general de la Propuesta

Diseñar un modelo de atención para los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia.

Objetivos específicos de la Propuesta

Desarrollar un plan estratégico en donde se especifiquen los procesos de atención en centro de salud, dicho plan estará desarrollado en base al análisis interno del centro de salud (fortalezas y debilidades).

1. Mejorar y rediseñar los procesos de compra de suministros y recursos, proponer nuevos servicios, capacitar al personal del centro de salud en las siguientes modalidades:
 - a) Talleres y cursos otorgados por el Ministerio de Salud.
 - b) Charlas por parte de los profesionales líderes en el área.
 - c) Capacitaciones internas (dentro de las instalaciones)
 - d) Capacitaciones externas (en instituciones avaladas)

2. Mantener indicadores de resultados:
 - a) Número de personal capacitado / total del personal del centro de salud.
 - b) Número de servicios propuestos / total de servicios del centro de salud.
 - c) Total de usuarios atendidos al mes / Total de usuarios del mismos del año anterior.
 - d) Número de problemas resueltos al mes / Total de problemas del mes.
 - e) Número de usuarios totalmente satisfechos al mes / Total de usuarios atendidos al mes.

Análisis interno del Centro de Salud Venus de Valdivia

Fortalezas

1. El actual personal del centro de salud está motivado y tiene profesionalismo.
2. El personal tiene una figura de trabajo en equipo en el centro de salud
3. El personal de soporte (enfermeras) demuestran compromiso, responsabilidad y profesionalismo.
4. El personal del centro de salud es respetuoso con los usuarios.

Debilidades

1. No todo el personal laboral hasta las 20h00.
2. La infraestructura para los servicios de terapias de rehabilitación es escasa.
3. Falta de equipos en el área de ecografías
4. Falta de suministros y recursos en el laboratorio
5. No se atienden parto de alto riesgo, el total de camas para parto ascienden a 5
6. El centro de salud no cubre el tiempo requerido de permanencia del usuario en el área de parto por la falta de recursos y espacio.
7. El personal de limpieza no posee los insumos e implementos necesarios para el desarrollo adecuado del aseo interno del centro de salud.
8. El personal de limpieza no cumple con actividades de aseo diarias.

Análisis externo del Centro de Salud Venus de Valdivia

Oportunidades

1. Resoluciones a favor de los servicios de salud en centros públicos.
2. Plan de mejoramiento para centros de salud por parte del Gobierno
3. Adecuación de la infraestructura por parte de entidades estatales.
4. Ley para integrar a los colaboradores de empresas en el IESS.
5. Plan de dotación de recursos para centro de salud por parte del Gobierno.

Amenazas

1. Poca estabilidad económica por el cambio de mandatario.
2. Profesionales y especialistas abandonan los centros públicos para incorporarse a los centros privados.

Descripción del plan estratégico para el Centro de Salud Venus de Valdivia

En el desarrollo del plan estratégico se ha procedido a mejorar los aspectos institucionales del centro de salud, a continuación, se presenta los aspectos mejorados:

Misión

El Centro de Salud Venus de Valdivia brinda los mejores servicios a los usuarios externos, ayudando a mejorar la calidad de vida de cada ciudadano nacional como extranjero por medio de un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades en todo momento.

La misión de la empresa está orientada a brindar servicios de calidad y mantener un nivel alto de satisfacción en los usuarios internos y externos del Centro de Salud Valdivia.

Visión

El Centro de Salud Venus de Valdivia se consolidará durante los próximos cinco años como el centro de salud que cumpla de forma satisfactorio los requerimientos de salud de los usuarios por medio de sus recursos materiales y talento humano.

Valores:

- 1. Respeto:** Se debe respetar a todos los usuarios externos del Centro de Salud.
- 2. Profesionalismo:** El personal siempre deberá seguir los procesos para mejorar la calidad de vida designados en la constitución del Ecuador.
- 3. Calidad:** Todo el personal del Centro de Salud deberá cumplir de forma satisfactoria con los requerimientos de los usuarios externos sobre asuntos relacionados con el Servicio de Salud.

Filosofía institucional

1. Prepararse constantemente para mejorar los servicios del centro de salud.
2. Otorgar servicios de calidad excelentes y satisfactorios.
3. Otorgar a los profesionales los recursos necesarios para el libre desenvolvimiento de las actividades diarias.
4. Generar una figura de trabajo en equipo en todo el personal.

Desarrollo de las estrategias

Las estrategias son basadas en el análisis interno y externo del Centro de Salud.

Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

1. Desarrollar capacitaciones sobre las nuevas resoluciones a favor de los centros de salud privados para motivar al actual personal.

2. Mejorar los servicios de atención con el personal de soporte.

Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

1. Realizar campañas sobre motivación y profesionalismo en el Centro de Salud a fin de atraer a nuevo personal.
2. Realizar alianzas con Centro Privados para desarrollar convenios sobre utilización de los recursos humanos.

Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

1. Determinar la viabilidad de mejorar los horarios con el personal ya existente para cambiar y expandir los horarios de atención.
2. Solicitar al Gobierno Zonal una nueva infraestructura para cubrir con el faltante de instalaciones.
3. Solicitar nuevos equipos de ecografía al plan de dotación de recursos patrocinado por el Gobierno.
4. Desarrollar un plan de compras de recursos, insumos, suministros para el faltante en el centro de salud.

Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

1. Indicar a los directivos del Centro de Salud sobre las mejoras para atraer a nuevos profesionales y especialistas de otros centros de salud.

Rediseño de procesos de compra

El Centro de Salud Venus de Valdivia depende del distrito 24D02 para realizar compras que sobrepasan los \$200,00 ya que el Centro de Salud solo maneja caja chica de \$200,00 para compras emergentes.

Actual proceso

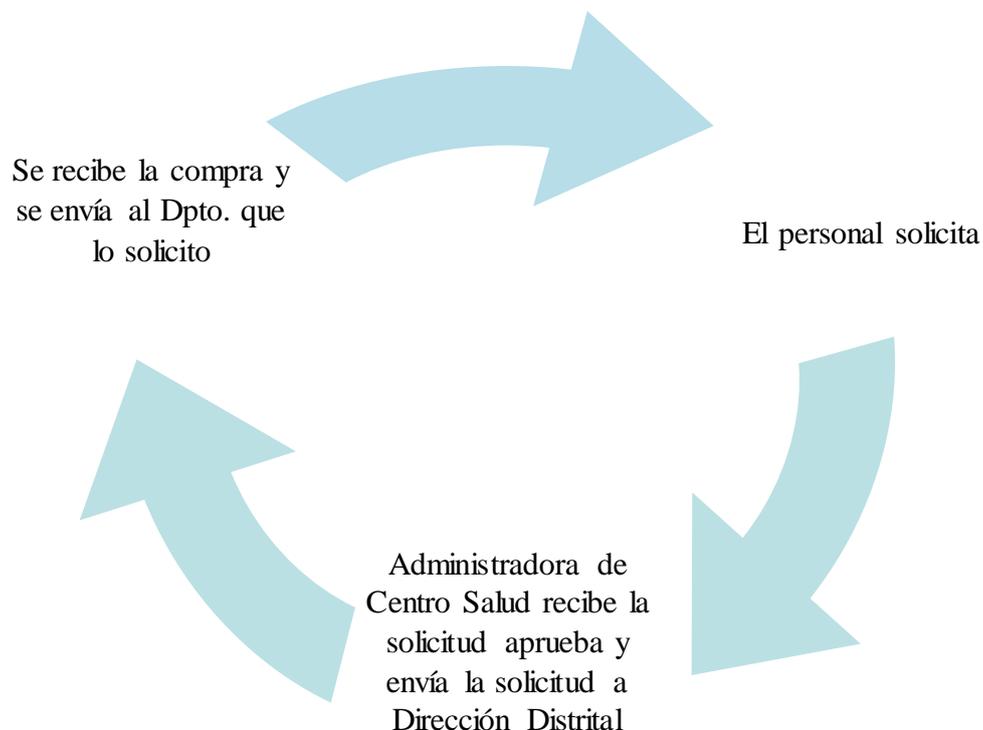


Figura 17 Actual proceso de compra. Adaptación de: Procesos interno del Centro de Salud Venus de Valdivia

En el diagrama anterior se observa que no hay un seguimiento de los suministros que se compran, una vez que el solicitante realiza el pedido no genera ningún tipo de seguimiento de tal forma que se deberá esperar un tiempo de dos semanas y que en muchos casos la compra se desarrolla en una semana, pero por olvido del personal no es enviado a la persona que lo solicitó, esto se pudo determinar luego de la investigación de campo realizada, así como también se puede identificar que no se guarda un histórico de las transacciones que se realiza en las compras de inventarios y que en muchos casos no se puede tomar precios de la base de datos, al contrario que se debe tomar los precios que traen reflejado en el momento de la compra, ocasionando de esta manera que no se pueda verificar contra compras existentes. A continuación, se muestra el proceso de compra a seguir:

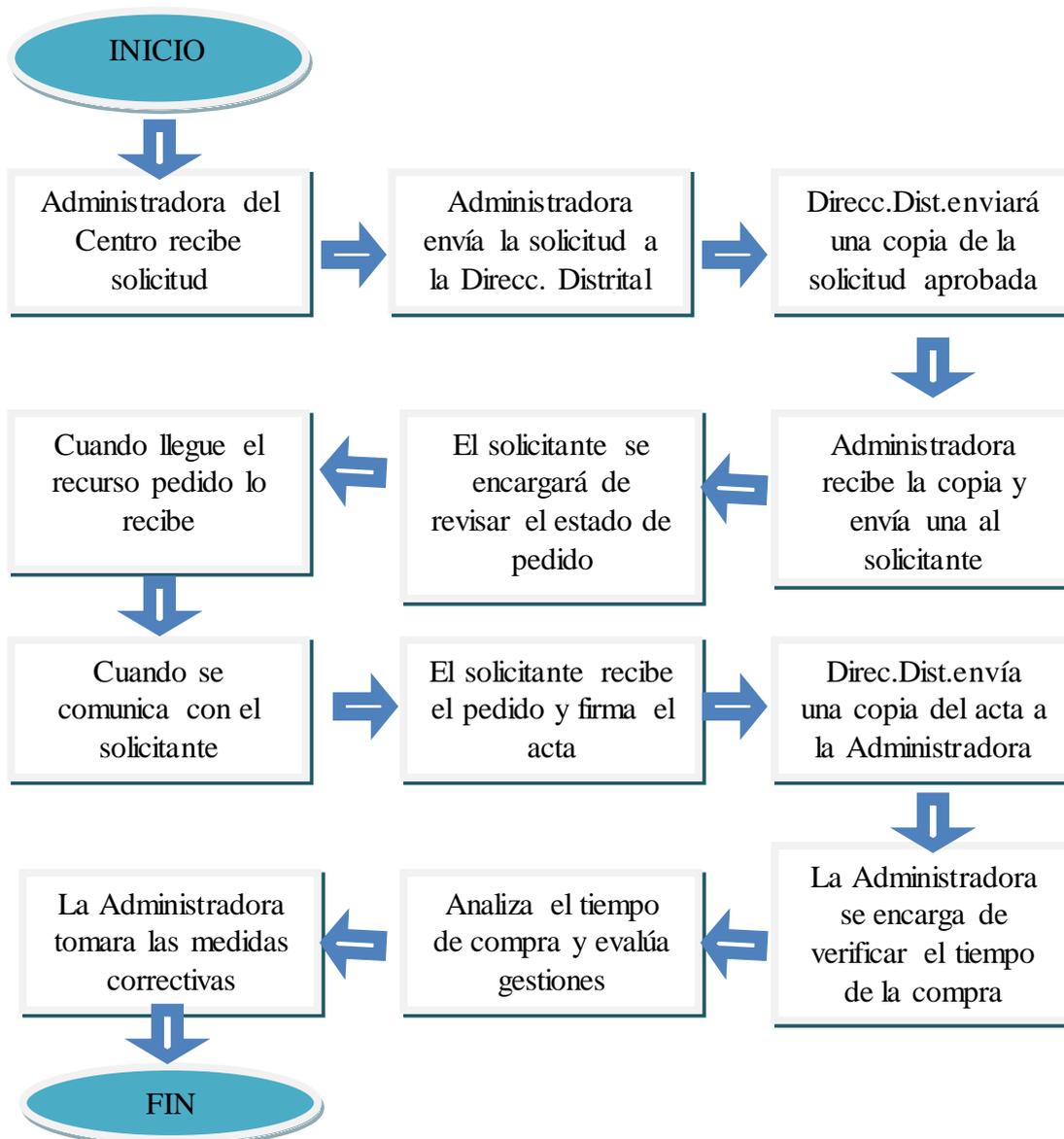


Figura 18 Rediseño del proceso de compras

Servicios a implementar

A continuación, se detallan los servicios sugeridos para implementar

1. Ampliar los servicios de atención y los servicios profesionales del Centro de Salud hasta las 8 de la noche de lunes a sábado y los días domingo hasta las 6 de la tarde.

2. Mejorar los servicios de rehabilitación en terapia física, en los servicios de estimulación prenatal, en los servicios de terapia de lenguaje y estimulación temprana.

A continuación, se detallan las mejoras en los servicios ya establecidos

1. Aumentar el horario de atención del área de ecografía de 7h30 a 6h00, adicional solicitar la compra de nuevos recursos de ecografía.
2. Adquirir los insumos necesarios para que el personal de limpieza desarrolle el aseo.
3. Desarrollar un plan de contratación del POA del distrito de salud y el plan de contratación de compras públicas para adquirir los suministros para el laboratorio.
4. Contratar a especialistas y a profesionales para atender partos de alto riesgo.
5. Aumentar recursos para atender a las mujeres en parto

Capacitaciones a implementar

Para mejorar la calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia, así como también incrementar la satisfacción del servicio del Centro de Salud se realizarán talleres, cursos y charlas tanto de forma interna como externa para de esta forma mejorar los servicios, los mismos que serían impartidos por expertos en el área los cuales se encargarían de las charlas, talleres y del seguimiento del cumplimiento de la satisfacción de los usuarios. A continuación, se presenta los tipos de talleres a implementar dentro del centro, así como los cursos y demás capacitaciones que serán dictados por los expertos del centro de salud o de otros entes involucrados en la mejora.

Tabla 21 Taller sobre atención al cliente

ASPECTO	DETALLE
Temática	Atención al cliente personalizado
Metodología	Charla y taller
Objetivo	Socializar los principales factores para mejorar la atención al cliente
Personal	Dirigido a todo el personal del Centro de Salud Venus de Valdivia.
Horas	8 horas en jornadas de 2 horas por día

Tabla 22 Taller sobre motivación y éxito

ASPECTO	DETALLE
Temática	Motivación como la clave del éxito
Metodología	Taller y charla
Objetivo	Socializar los factores de motivación y como ésta ayuda al tener éxito en lo laboral.
Personal	Dirigido a todo el personal del Centro de Salud Venus de Valdivia.
Horas	10 horas en dos jornadas sábado y domingo

Tabla 23 Presupuesto para talleres

ASPECTO	DETALLE	VALOR TOTAL
Seminario 1	91 asistentes	(20,00 c/u) \$1820,00
Seminario 2	91 asistentes	(30,00 c/u) \$2730,00
Total		\$4550,00

La presente propuesta tiene un impacto social y económico, por lo tanto su aplicabilidad sería muy importante para los moradores del cantón, así como también ayudaría a reducir costos para la empresa ya que al brindar un buen servicio y de calidad el cliente interno y externo estarían satisfechos.

Lo que los usuarios esperan encontrar en un hospital que les brinda una atención en salud con calidad y confiable, es que los tiempos de atención en todas las áreas sean cortos y que se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados. Igualmente que estos tiempos sean cortos y que se correspondan con las necesidades y prioridades de salud que los usuarios presenten.

Conclusiones

Luego del proceso de investigación del trabajo de titulación denominado Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia, se concluye con lo siguiente:

- La investigación desarrollada determino que los usuarios del Centro de Salud Venus de Valdivia tiene inconformidad en cuanto a los recursos que posee el centro, así como también el trato del personal.
- Cumplimiento con el objetivo específico uno se indica que las teorías sobre la satisfacción en los servicios de salud se consideran como un factor de relevancia la satisfacción del usuario.
- Un servicio la calidad se mide de acuerdo a la percepción de los usuarios, si el índice satisfactorio es bajo en un Centros de Salud públicos se corre el riesgo que todo el personal sea cambiado, en cambio si el índice es alto el Gobierno proporciona recursos tanto para el centro como para el personal.
- El análisis de los estudios previos indica que la calidad en un Centro de Salud es un derecho de los ciudadanos de un Estado, es por ello que estudios previos indican que se deben cumplir con diversos procesos que mejoren los niveles de satisfacción del usuario.
- El actual Centro de Salud posee deficiencia en cuanto a las instalaciones, horarios de atención, falta de implementos en áreas especializadas, procesos de abastecimientos defectuosos.
- Para determinar el grado de satisfacción hospitalaria se utilizó el cuestionario Servqual en donde se analizan diferentes factores desde los recursos de la institución hasta la atención del personal.

- La investigación determinó que la confidencialidad presenta un bajo porcentaje de aceptación por parte de los usuarios externos adicional a ello las instalaciones y recursos son escasas generando que el índice de satisfacción disminuya.
- Finalmente se propone un plan de mejora, en donde se describen diversas estrategias relacionadas a la adecuación de las instalaciones y recursos logrando cumplir con la misión, visión y filosofía del centro de salud.
- También se propone un nuevo proceso para el abastecimiento de los recursos para la farmacia y para las áreas de especialización, es fundamental mantener la actual colaboración del personal del centro de salud para ello es necesario la implementación de talleres, charlas y cursos para motivar al personal y mejorar la actual atención del personal del Centro de Salud Venus de Valdivia.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se generan en la presente investigación son las siguientes:

- Luego de la investigación se recomienda a los directivos rediseñar el actual POA de la institución, adaptándolo de acuerdo a la misión y visión de la institución logrando tener un personal orientado al cumplimiento de la filosofía del Centro de Salud.
- Se recomienda la elaboración de futuros cuestionarios de satisfacción ya sea de forma trimestral, semestral o anual, logrando conocer el índice y determinar si las mejoras planteadas son las adecuadas.
- Determinar la factibilidad para el rediseño del proceso de atención al cliente por medio de la implementación de un área exclusiva para este servicio y al mismo tiempo implementar un call center con horarios de atención ampliados y de un aplicativo móvil que permita la reserva de citas médicas.
- Replicar el plan de mejora propuesto y socializar los resultados obtenidos durante el proceso de investigación de tal forma que permita a los actuales directivos y personal del Centro de Salud Venus de Valdivia, mejorar los puntos de falencia presentados.
- Se sugiere procesos educativos para los profesionales de salud, especialmente médicos y enfermeras, para manejar la comunicación adecuada y la empatía, aún en escenarios de presión, pues se considera una habilidad que deben tener estos profesionales como condición para laborar en una institución hospitalaria como el Centro de Salud Venus de Valdivia.

- Se sugiere que además de los médicos también se capacite a los auxiliares de enfermería para que no exista la percepción de que algunas enfermeras, auxiliares, personal administrativo y de oficios varios no poseen espíritu servicial.
- Se requieren procesos de educación a los usuarios sobre los procedimientos y trámites que deben realizar en el centro de salud, de tal manera que se agilice la atención, por cuenta de una documentación exigida que llegue completa al centro de salud.

Referencias

- Aguirre Gas, H. (2004). *Principios éticos médicos*. Obtenido de <http://www.mediagraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>
- Álvarez Ibarrola, J., Álvarez, I., & Bullon Caro, J. (2006). *Introducción a la Calidad, Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. España: Ideas propias.
- Álvarez, María Julieta (2014). “*Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños*”. Obtenido de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7466/1/Mg.ASS.2252.pdf>
- Berra, S. (2008). *Utilización de servicios sanitarios en población infantil y adolescentes europeos*. Obtenido de <http://www.upf.edu/es/index.shtml>:
- Cantos Aguirre. (2011). *Análisis de la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina familiar y alternativas de intervención de la unidad municipal de salud centro del distrito metropolitano de Quito*. Obtenido de 28: <http://200.0.29.126/bitstream/123456789/2617/1/Tesis%20de%20Cantos%20Aguirre%20Mary%20Elizabeth.pdf>
- Cantu Delgado, H. (2000). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Linusa S.A.
- Carranza F, Sánchez T, & Cecarelli J. (2002). *Satisfacción de los Usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica de Perú*. Ica: UNICA.
- Cegarra, José. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Centro Empresarial Latino Americano, CELA. (2005). *Modelo de Gestión de la Calidad*. Perú.

- Chan Margaret. (2008). *La atención primaria de salud más necesaria que nunca*. Organización Mundial de la Salud.
- Chan, M. (03 de Febrero de 2009). *La crisis financiera y la salud mundial*. Obtenido de OMS:
http://www.who.int/dg/speeches/2009/financiam_crisis_20090119/es/index.html.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Cornejo R, M. A. (2000). *Calidad Total*. México: Grafica Ricalde.
- Coronado, Iris. (Agosto, 2006). *Evaluación de la efectividad en la gestión operativa del área de recursos humanos en la actividad de capacitación en el sector prestador del servicio eléctrico del estado Lara*. Obtenido de Revista Unisinos:
<file:///C:/Users/Financiero02/Downloads/5968-18378-1-SM.pdf>
- Cuauhtemoc, A. (2002). *Administración y Calidad*. México: Limusa S.A.
- Del Salto, Edgar (Noviembre, 2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Obtenido de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Guerrero, G & Roman, T (2000). *Evaluación de la satisfacción hospitalaria*. Obtenido de: Revista Scielo.
- Gilmore, C. M. (2000). *Manual de Gerencia de la Calidad*. España: Interamericana.
- Gilmore, C., & Morales Novaes, H. (2005). *Manual de Gerencia de la Calidad*. Organización Panamericana de la Salud - Fundación WK Kellogg.
- Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la calidad*. México: Limusa S.A.

- Hidalgo Jara. (Julio de 2002). *Guía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos del primer nivel*. Obtenido de Ministerio de Salud del Perú: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/03>
- Hidalgo Jara, R. L. (06 de Julio de 2012). *Guía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos del primer nivel*. Obtenido de Ministerio de salud del Perú.
- Huete, L. (2001). *Servicios y Beneficios*. Bilbao: Deusto.
- Kozier, B., & Glenora, O. (2002). *Enfermería Fundamental*. España: Mc Graw Hill Interamericana.
- Labrador, H. (09 de Marzo de 2009). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de CIDEDEC: <http://www.henderlabrador.galeon.com>.
- León Ávila, B. (11 de Diciembre de 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- López, Olga (2004). *Investigación docente en la Universidad Pública del Perú*. Madrid: San Marcos Editorial.
- Macías, Gustavo. (2009). *Evaluación de la calidad de atención en el Centro de Salud de Campo Verde, San Salvador de Jujuy*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cfhycs/n37/n37a14.pdf>.
- Malagon Londoño, G., & Galán Morera. (2006). *Garantía de Calidad en Salud*. Colombia: Panamericana. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=zNIzAARgYZEC&pg=PA7&lpq=P>
- Margo Peteguer, R. (2000). *Expectativas y Satisfacción de los Usuarios de Atención Primaria*. México - Guadalajara.

- Massip Pérez, C., & Ortiz Reyes, R. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*.
- Mira, J., & Aranaz, J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Obtenido de http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Muñoz, A. (1997). *Evaluación de la Calidad de Atención Expresada por el Cliente en el Servicio de Emergencia*. Perú: UNSA.
- Nava Carbellido, V. M. (2005). *Que es la Calidad, conceptos, guías y modelos fundamentales*. México: Noriega Editores.
- Organización Mundial de la Salud. (09 de Septiembre de 2011). *Calidad en la Atención y Seguridad*. Obtenido de http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&lang=es
- Pérez Alejo; García Diez. (5 de Agosto de 2005). *Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud*. Obtenido de ScientificElectronic Library Online, online. (Revista Cubana de Enfermería)
- Pérez, A., Fariñas, G., & Gorbea, B. (2007). Pautas conceptuales y metodológicas para explicar los determinantes de los niveles de salud en Cuba. *ScientificElectronic Library Online. (Revista Cubana de Salud Pública)*.
- Procel Alvarado. (2013). *Factores de la insatisfacción de los usuarios interno y externos de la Unidad de Salud de la Asamblea Nacional y propuesta de plan estratégico de desarrollo institucional para el periodo 2010 - 2015*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1157/1/PG%20286->

trabajo%20de%20investigaci%3%93n%20universidad%20t%3%89cnica%20
del%20norte%20maestria%20en%20gerencia%20de%20los%20servicios%20de
%20s.pdf

Puentes Rosas, & Gómez Dantes. (2006). *Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud de México.*

Ramírez Sánchez, & Najera Aguilar. (2007). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud de México.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10640102>

Remuzgo Antezana, A. (2003). *Nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto a los Cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.* Obtenido de USM San Marcos: satisfacción media respecto a la atención inmediata cuando el

Roses Periago. (2007). *La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas.* Organización Panamericana de la Salud.

Ruelas, B. (2000). *Los Paradigmas de la Calidad en la Atención Médica.* México: Interamericana.

San Miguel, P. A. (2009). *Calidad.* España: Paraninfo S.A.

Silva, D & Campaña Alejandro (2017). *Satisfacción en los servicios hospitalarios.*

Obtenido de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19285/1/TESIS%20ALEJANDRO%20CAMPAC%3%91A%20-%20DAVID%20SILVA.pdf>

Urure, Isabel (2007). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del*

Socorro” de Ica, 2016. Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf

Vallejos Sologuren. (2007). *Estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas*. Obtenido de

http://www.insap.org.pe/sip2000v2/RM_Indicadores_FON_parte_01.pdf

Vertice, S. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vertice.

Apéndices

Modelo de la encuesta

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: M F

Marque con una “X”, en cada una de los aspectos según su percepción, en conformidad a la escala que se muestra a continuación:

ESCALA	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ASPECTOS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES				
		1	2	3	4	5
Tangibles	Las instalaciones son atractivas a la vista o al momento de la observación.					
	El personal del hospital demuestra un aspecto de pulcritud.					
	Los implementos y recursos del hospital son óptimos y pulcros.					
	La farmacia del hospital mantiene un stock alto de medicinas.					
Empatía	El personal del hospital brinda una excelente atención.					
	El personal del hospital atiende las necesidades de forma concreta.					
	El personal genera confianza.					
	El personal del hospital es cortés con el usuario desde el ingreso hasta la salida del lugar.					
	El conocimiento del personal que atiende es excelente.					
	El personal que atiende contesta toda pregunta o inconveniente que mantiene el usuario.					
Servicio entregado	El personal del hospital brinda un excelente servicio.					
	El personal siempre está dispuesto a ayudar en todo momento al usuario.					
Confiabilidad	El hospital cumplió con lo establecido y prometido en relación con el servicio.					
	Los problemas surgidos en el hospital fueron solucionados con rapidez.					
	El tiempo de entrega del servicio es óptimo.					
	El personal que atiende muestra interés y colaboración para los diferentes inconvenientes.					

Instalaciones del Centro de Salud Venus de Valdivia

Área externa



Sala de espera



Actuales Recursos del Centro de Salud Venus de Valdivia

Sala de parto intercultural



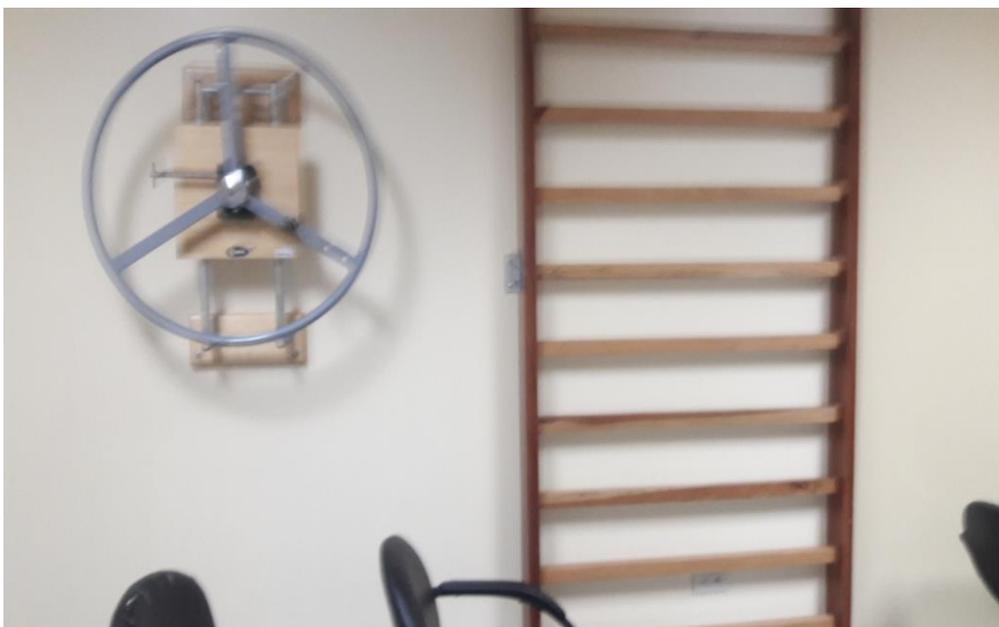
Hospitalización



Consultorio de medicina general compartido



Terapia física

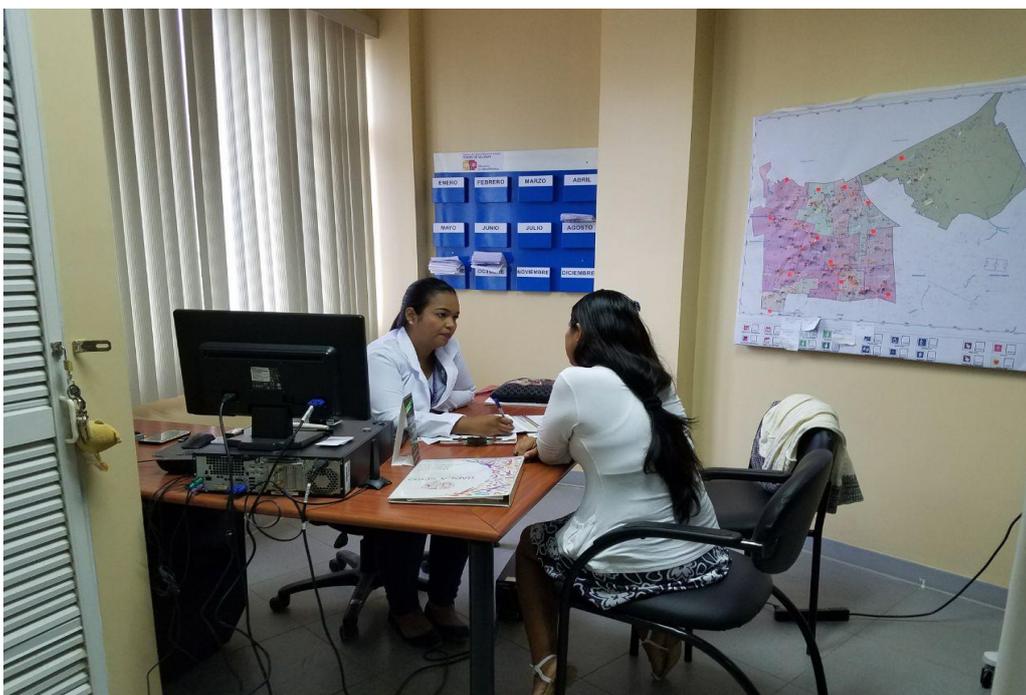


Servicios más solicitados en el Centro de Salud Venus Valdivia

Odontología



Obstetricia



Laboratorio



Ecografía



Desarrollo de encuestas



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Palacios Cando, Tatiana Lissete con C.C: # 0917181729 autora del trabajo de titulación: **Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 6 de junio de 2018

f. _____

Nombre: Palacios Cando, Tatiana Lissete

C.C: 0917181729



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Palacios Cando, Tatiana Lissete		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	C.P.A. Vera Salas, Laura Guadalupe C.P.A. Vélez Barros, Cecilia, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	6 de junio de 2018	No. DE PÁGINAS:	93
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicios de Salud, Cuidado a usuarios externos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción, Centro de Salud, Calidad, Usuario, Servqual, Servicio.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.</p> <p>La investigación desarrollada tiene como objetivo determinar los factores asociados a la satisfacción de los usuarios externo el Centro de Salud Venus de Valdivia de tal forma que permita conocer el nivel de satisfacción perciba y en base a estos resultados proponer un plan de mejora. Para determinar todos los factores asociados a la satisfacción se desarrolló un cuestionario de satisfacción que fue dirigido a 378 usuarios, el procedimiento escogido fue el método Servqual permitiendo conocer los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud, uno de los resultados fueron los procesos deficientes en el abastecimiento de la farmacia y la atención presentada por el personal, para estos resultados se ha planteado planes de capacitación y nuevos procesos de abastecimiento.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0994873344	E-mail: tlpc_222@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	