



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

**TEMA:**

**Factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital  
Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón**

**AUTORA:**

**LCDA. JULLY ALEXANDRA SELLAN MOREIRA**

**Previo a la obtención del grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**Lcda. Aline Gutiérrez Northìa, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2022**



**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 **Lcda. Jully Alexandra Sellan Moreira**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Lcda. Aline Gutiérrez Northìa, Mgs.**

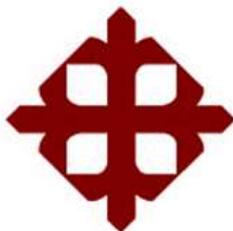
**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.**

**Guayaquil, a los 25 días del mes de junio del año 2022**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Jully Alexandra Sellan Moreira**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster 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 25 días del mes de junio del año 2022**

**EL AUTORA**



**Lcda. Jully Alexandra Sellan Moreira**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Jully Alexandra Sellan Moreira**

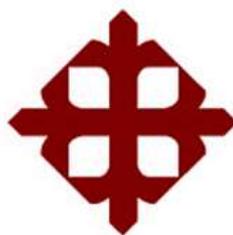
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo al grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 25 días del me de junio del año 2022**

**EL AUTORA**



**Lcda. Jully Alexandra Sellan Moreira**



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

**INFORME DE URKUND**

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: TESIS JULY SELVAN HORNERA 2 JUNIO 2022.docx (743677298)', 'Presentado por: univernovena\_almaviva@univernovena.com', 'Recibido: maria.lopez.00@gmail.com@univernovena.com', and 'Mensaje: TESIS JULY SELVAN HORNERA [Iniciar el mensaje de correo]'. A note indicates '1% de estos 442 píxeles, se comparan de texto presente en 10 fuentes'. On the right, a 'Lista de Fuentes' table lists sources with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table contains five entries: 'Eleva1.docx', 'tesisAlvaroTajada.docx', 'TESIS GONZALO GARRIDO INFANTE MONDA LA FINAL DE RECCION DE LA TESIS.docx', 'UNIV. ENFERMERIA\_DUC\_TJE\_ACSA DE PINO, SEMI REATENA\_V1.pdf', and 'revista ABRIL 2024 TESIS DE DRA. MARCOA.docx'. Below the table, a preview of the document content is visible, showing the title 'UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD', the author 'AUTORA: LÉIDA SELVAN HORNERA JULY ALEXANDRA', and the institution 'UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD'.

## **AGRADECIMIENTO**

Son muchas las personas que aportaron en la culminación de este proyecto, agradezco especialmente a mis padres Teresa Moreira y Carlos Sellán por el apoyo brindado en cada una de las metas que me he propuesto cumplir fueron gran parte de mi motivación durante la realización del mismo y porque sé que se sienten orgullos de todo lo que hasta el momento he logrado. Para aquellas personas que en mi corazón están, para mi abuela Sra. Lelis América Tapia Perlaza, por sus bendiciones quien a pesar de no estar físicamente he sentido desde el primer día. A mi esposo Sr. Oscar León Calderón por la paciencia y el apoyo, por formar parte de mi vida y por todas esas malas noches que paso a mi lado dando lo mejor de sí mismo, por confiar en mí, por tu ayuda y comprensión en los momentos más difíciles de mi vida. A mi hija Srta., Katherine Avilés Sellan por su apoyo, ayuda y colaboración, por su tenacidad y fuerza brindada en cada momento de mi vida. A mis nietos Jeremías y Cathleen porque son el más grande incentivo de todas mis metas a realizar.

Agradezco a mi tutora, Lcda. Aline Gutiérrez por su ayuda y dedicación, por su intelecto impartido y el discernimiento con el que me ha guiado en la realización y culminación de este proyecto.

A Dios por darme la fuerza, y la cognición para culminar con éxito una etapa más en mi vida,  
¡y voy por más!

## **DEDICATORIA**

Cada proceso realizado en este proyecto va dedicado a mis amados padres Teresa Moreira y Carlos Sellán por el apoyo brindado, a mi esposo Oscar León por alentarme en cada uno de los desafíos y metas que me he propuesto cumplir; por tu cariño y paciencia, comprensión y tenacidad, quiero agradecerte por formar parte de mi vida por todo lo que me has brindado y por todas esas noches de desgaste que te he hecho pasar. Para mi hija y nietos que sientan orgullo ya que fueron gran parte de mi motivación durante la realización del mismo. Para todas aquellas personas que están de manera presente y otras en mi corazón; para mi madre-abuela Sra. América Tapia que dada su ausencia no significa que no esté, por sus bendiciones las cuales agradezco desde cualquier lugar en que se encuentre.

A todas las personas que han formado parte de mi vida, está dedicado a todos aquellos que de una u otra manera aportaron con sus conocimientos y experiencias ante la problemática, por sus consejos e ímpetu; a amigos y conocidos por la colaboración a su culminación.

## ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Planteamiento del problema .....	4
Formulacion del problema.....	6
Preguntas de Investigación .....	6
Justificacion.....	6
Objetivos.....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis .....	9
Capítulo I .....	10
Marco teórico.....	10
Teoría del ciclo de Deming para el mejoramiento de la calidad.....	10
Teoría de las brechas sobre la calidad en el servicio, bajo el modelo SERVQUAL.....	14
Teoría de la gestión de la calidad del servicio, bajo el modelo SERVPERF.....	17
Teoría sobre urgencias sanitarias: Merle H. Mishel: Teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad .....	20
Marco conceptual .....	23
Calidad .....	23
Calidad, conceptos e importancia .....	23

Calidad del servicio.....	26
Satisfacción .....	28
Satisfacción del paciente .....	29
Derechos del paciente.....	30
Capítulo II .....	31
Marco referencial.....	31
Marco referencial.....	31
Caracterización del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón .....	36
Marco legal.....	43
Constitución de la República .....	43
Ley Orgánica de Salud .....	44
Capítulo III.....	45
Metodología.....	45
Enfoque .....	45
Alcance .....	45
Tipo y diseño de investigación.....	46
Instrumentación.....	47
Operacionalización de variables .....	52
Población y muestra .....	53
Tipos de fuentes y datos.....	55
Procedimientos.....	55
Resultados .....	57

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, mediante el Modelo SERVPERF.....	57
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, mediante el Modelo SIUSEX 2. ....	64
Prueba de hipótesis. ....	73
Discusión .....	75
Capítulo IV .....	77
Propuesta.....	77
Introducción.....	77
Desarrollo de la propuesta.....	78
Estrategias de talento humano: Contratación de profesionales sanitarios especialistas y plan de capacitación .....	79
Mejoramiento en existencias de medicamentos e insumos .....	87
Fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria en el área de urgencias: incremento de camas, equipos tecnológicos .....	88
Protocolos de bioseguridad hospitalaria en urgencias médicas. ....	92
Stock de equipos de protección personal y materiales de limpieza .....	93
Monitoreo diario para la evaluación del cumplimiento de medidas de bioseguridad .....	94
Conclusiones y Recomendaciones .....	101
Conclusiones.....	101
Recomendaciones .....	102

REFERENCIAS .....	103
GLOSARIO .....	107
APÉNDICES .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cartera de Servicios del Hospital Básico de Salitre.....	40
Tabla 2 Operacionalización de variable .....	52
Tabla 3 Dimensión Elementos tangibles .....	58
Tabla 4 Dimensión Confiabilidad .....	59
Tabla 5 Dimensión Responsabilidad.....	60
Tabla 6 Dimensión Seguridad.....	61
Tabla 7 Dimensión Empatía.....	62
Tabla 8 Resumen de los componentes del modelo “SERVPERF” .....	63
Tabla 9 Prueba de correlación de Spearman. ....	75
Tabla 10 Plan de acción para mejorar el grado de satisfacción del paciente .....	79
Tabla 11 Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva financiera.....	94
Tabla 12 Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva del paciente y usuario.....	95
Tabla 13 Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva interna. ....	96
Tabla 14 Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva de aprendizaje. ....	97
Tabla 15 Monitorización de resultados de acciones estratégicas generales del Hospital Básico de Salitre.....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del Hospital Básico de Salitre .....	37
Figura 2. Organigrama Médico: Hospital Básico de Salitre .....	39
Figura 3. Servicios brindados en el Hospital Básico de Salitre .....	42
Figura 4. Resumen de modelo “SERVPERF”. .....	63
Figura 5. Experiencia en hospital.....	65
Figura 6. Condición de salud del usuario.....	66
Figura 7. Preocupaciones del usuario.....	67
Figura 8. Preocupación con actividades laborales, domésticas y/o escolares.....	68
Figura 9. Preocupaciones / estado de ánimo. ....	69
Figura 10. Preocupaciones / tratamiento médico .....	70
Figura 11. Preocupaciones / tratamiento médico. ....	71
Figura 12. Atención y trato al usuario.....	72
Figura 13. Atención y trato al usuario.....	73
Figura 14. Flujograma del proceso de reclutamiento de profesionales sanitarios especialistas.....	82
Figura 15. Flujograma del proceso de selección de profesionales sanitarios especialistas.....	83
Figura 16. Flujograma del proceso de selección de profesionales sanitarios especialistas.....	84
Figura 17. Plan de inducción de profesionales sanitarios especialistas. ....	86
Figura 18. Ciclo de Deming aplicado al Hospital Básico de Salitre. ....	88
Figura 19. Clasificación de los residuos sanitarios. ....	93

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Formato de Escala Multidimensional del Modelo SERVPERF para encuesta de medición de calidad del servicio de salud prestada a usuarios del Área de Urgencias del Hospital Básico Salitre .....	109
Anexos 2. Formato de Instrumento del Modelo SIUSEX 2 para encuesta de medición de satisfacción del usuario del Área de Urgencias del Hospital Básico Salitre .....	111
Anexos 3. Datos para la correlación de Spearman .....	113

## RESUMEN

La presente investigación aborda el tema relacionado a los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, debido a las dificultades para garantizar el acceso a la salud pública, como consecuencia de la pandemia que colapsó el sistema hospitalario del país. Ante ello, se planteó como objetivo, determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, mediante la aplicación de instrumentos investigativos apropiados, para contar con un informe que permita la elaboración de la propuesta de mejora continua de la calidad del servicio de salud, en esta área hospitalaria. En efecto, la metodología aplicada es cuantitativa, descriptiva, transversal, por medio de encuestas que se aplica a través del instrumento SERVPERF, con su escala multidimensional del 1 al 7, cuyos resultados expresaron que los componentes de fiabilidad (49%), capacidad de respuesta (47%) y seguridad (52%), son los de mayor debilidad, además de la atención y trato al usuario que fue calificado como malo, ante ello, se obtuvo un coeficiente de Spearman (0,943) y p-valor<0,01, por consiguiente, la calidad del servicio influyó en la satisfacción del usuario. En conclusión, es necesario fortalecer los recursos humanos, materiales y físicos, para una mejora continua en la atención hospitalaria, de manera que la calidad sea aceptable y el servicio pueda maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitan la atención sanitaria en este establecimiento de salud.

**Palabras claves:** Satisfacción, usuario, urgencias, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta.

## **ABSTRACT**

This research addresses the issue related to the factors that influence user satisfaction in the emergency area at Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, due to the difficulties in guaranteeing access to public health, as a consequence of the pandemic. that collapsed the country's hospital system. Given this, the objective was to determine the factors that influence user satisfaction in the Emergency Department of the Basic Hospital of Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, through the application of appropriate investigative instruments, to have a report that allows the elaboration of the proposal of continuous improvement of the quality of the health service, in this hospital area. Indeed, the applied methodology is quantitative, descriptive, cross-sectional, through surveys that are applied through the SERVPERF instrument, with its multidimensional scale from 1 to 7, whose results expressed that the components of reliability (49%), ability to response (47%) and safety (52%), are the ones with the greatest weakness, in addition to the care and treatment of the user, which was rated as bad, given this, a Spearman coefficient (0.943) and p-value  $<0$  were obtained .01, therefore, the quality of the service influenced the user satisfaction. In conclusion, it is necessary to strengthen human, material and physical resources for continuous improvement in hospital care, so that the quality is acceptable and the service can maximize the level of satisfaction of users who request health care in this establishment. of health.

**Keywords:** Satisfaction, user, emergencies, security, reliability, responsiveness.

## **Introducción**

La presente investigación pretende dar un enfoque innovador al análisis de los factores que influyen en la satisfacción del usuario, especialmente en una de las áreas más desatendidas de la atención médica como es el caso del área de urgencias. La población de escasos recursos solicita este servicio a diario donde labora el personal sanitario de un Hospital Básico de la provincia del Guayas.

La importancia del estudio está asociada al interés que tienen los profesionales de la salud de potenciar los indicadores de la salud en un momento crítico que atraviesa el país, donde el área de urgencia sufre colapsos por la emergencia sanitaria. Por consiguiente, a través de este estudio en donde se indican los resultados sobre los factores que influyen en la satisfacción del usuario por la atención médica en urgencia, se puede conocer con mayor profundidad los problemas que atraviesa esta sección hospitalaria, para formular estrategias destinadas a potenciar la calidad de vida de la población.

Para cumplir con el principal objetivo de la investigación, que pretende determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en la atención médica en el área de urgencias por parte del personal sanitario del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, se han desarrollado los siguientes apartados:

En el capítulo I, se describe el marco de teorías generales, donde se analizan las teorías sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, a lo que se añaden los conceptos principales de las variables de la investigación, desde la perspectiva de la revisión bibliográfica. Para el efecto, es necesario interpretar los preceptos teóricos tomados de diferentes revistas, obras y espacios cibernéticos, que contengan información relevante sobre el tema de estudio y establecer las conexiones con el presente estudio.

En el capítulo II, además el estado del arte sobre los factores que influyen en la satisfacción del usuario, en la atención médica en el área de urgencias, para lo cual, se

tomaron algunas definiciones importantes de estudios que se refirieron al mismo tiempo y que pusieron énfasis en las variables concernientes a la calidad del servicio y a la satisfacción del paciente, incluyendo el marco legal.

En el capítulo III, se describen también los aspectos metodológicos inherentes al tipo de investigación y método, incluyendo los instrumentos escogidos y las técnicas correspondientes para la obtención de resultados, entre las que se citaron los modelos para la medición de la calidad del servicio, con sus respectivas escalas de medición, valga la redundancia, para luego interpretar los hallazgos, de conformidad con lo manifestado por los pacientes y usuarios del área de urgencias.

### **Antecedentes**

La satisfacción tiene relación directa con la calidad la misma que tiene su origen desde tiempos remotos que ha trascendido a lo largo de la historia relacionando culturas, costumbres, sistemas económicos y políticos, desde los pueblos antiguos hasta la actualidad (Arias, 2018). Con la revolución industrial del siglo XVIII, la calidad y la satisfacción cobraron mayor importancia, en esta época algunos peritos como Taylor y Fayol, señalaron la necesidad de mejorar los procesos para obtener indicadores de rendimiento más altos lo que se traduce en calidad. De la misma manera se presentaron otros aportes para la calidad en el sistema productivo como el modelo de Deming y de otros expertos que relacionaban la calidad con la satisfacción de los clientes o usuarios (Camisón et al., 2017).

En cuanto a la satisfacción en los servicios de salud, históricamente se hace referencia a la década de los años 60, cuando se presentó la inquietud por identificar aspectos relacionados con esta condición, entendida como la de mayor relevancia dentro de un proceso, además por su relación con lo que se empezó a conocer como calidad de vida. En la década de los 70 en Estados Unidos, cobra mayor realce la preocupación por la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, a este aspecto se encontraba ligado movimientos de consumidores, dando

lugar a la comparación entre la satisfacción del paciente con la calidad que es capaz de ofrecer un sistema de salud. En esta época la conceptualización que predominó fue la expuesta por E. Koos (1954) y A. Donahedían (1966), quienes consideraron que la satisfacción del paciente, se da como resultados de la interacción del profesional de la salud y el usuario (Mira et al., 2017).

Al respecto, Cafferata y Roghmann en 1978, sugirieron que la satisfacción del usuario se puede entender como un input dentro de su interacción, en la forma que trata de una variable que induce al paciente a presentar una actitud determinada y además puede condicionar su conducta ante la atención percibida de parte de un profesional de la salud. En este caso para estos autores, el uso de los servicios de salud no determinaba la satisfacción, aunque su sensación de bienestar y aceptación de la atención si se considera como un condicionante de una futura red sanitaria (Larsen y Rootman, 2017).

En España, se pudo conocer con mayor énfasis la satisfacción de los usuarios en la década de los 80, cuando se volvió mayor la preocupación por conocer las implicaciones del término y la racionalización de la prestación sanitaria, naciendo las encuestas de satisfacción elaboradas de manera empírica con condicionantes orientados a determinar en alguna medida la percepción de los pacientes, luego con los años se fue mejorando este aspecto y se presentaron instrumentos debidamente estructurados con escalas de calificación para su aplicación profesional, lo cual se presenta como una garantía para reconocer aspectos y unidades de los cuidados de salud, para mejorar los niveles de satisfacción (Linder, 2018).

Posteriormente, en Estados Unidos en 2002 por su interés por medir la satisfacción de los usuarios de salud creó la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries – ARL), como una estrategia que permitiría desarrollados programas que resalten la iniciativa de efectuar mediciones a través de encuestas para conocer la calidad de los servicios. Dicha iniciativa se ha promovido en los países de Latinoamérica y del mundo

aplicando en proyectos que tienen por finalidad medir la satisfacción de los usuarios, teniendo como factor imprescindible conocer si el servicio de salud cubre las necesidades de los pacientes (Hernández, 2018).

En Ecuador, la satisfacción de los servicio de salud, también se encuentran relacionada con la calidad de la prestación de los mismos, de modo que las instituciones de salud deben presentarse en forma accesible y equitativa para ofrecer este servicio, cumpliendo con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y demás leyes vigentes a nivel nacional sobre el tema, donde se establece que la ciudadanía tiene derecho a recibir atención sanitaria de calidad en las diferentes organizaciones de salud, de tipo públicas o privadas (Gregor, 2020).

La información descrita, pone en evidencia que de manera histórica ha existido la relación médica – paciente como un eje fundamental para calibrar el resultado final de la atención sanitaria y la sensación de satisfacción. A lo largo de la historia, con los cambios estructurales, actuaciones y especializaciones en salud, se han incorporado al sector de la salud otros profesionales, como son las enfermeras/os, personal farmacéutico, biólogos, especialistas de diferentes áreas de la medicina, incluso los psicólogos y los trabajadores sociales. Todos ellos con la finalidad de mejorar la atención en los diferentes colectivos sanitarios para la atención oportuna de las necesidades de los pacientes.

### **Planteamiento del problema**

De acuerdo a lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el Sistema de Salud se consideran todas las instituciones, organizacionales y recursos que tienen por finalidad contribuir en la mejora de la salud de la población. Sin embargo, este mismo organismo internacional señala que, en la actualidad existen problemas de financiamiento, suministros, personal, transportes y medios de comunicación, en los sistemas sanitarios a nivel mundial, especialmente en los países más pobres, además de afectar la dirección y

orientación general de estas entidades, que impide cumplir con las perspectivas requeridas por los usuarios y pacientes que requieren el servicio sanitario y con su satisfacción (OMS, 2018).

Las limitaciones del sistema de salud en el Ecuador desmejoran la eficiencia de este servicio y dificultan lograr la mejora de la calidad de vida de la población, siendo uno de los principales factores la insatisfacción de la comunidad, al no gozar de una correcta gestión y administración de las casas de salud a nivel público. En los actuales instantes, no existen las condiciones adecuadas para mejorar los procesos de atención de pacientes y usuarios, porque se requiere contar con sistemas de salud fortalecidos para mejorar la calidad de la atención, por lo que no se ha podido satisfacer de manera apropiada, las necesidades y requerimientos de atención de la población en general (Guerrero, 2018).

La problemática de la investigación se encuentra asentada en las dificultades que experimentan las instituciones sanitarias, para satisfacer las necesidades del usuario que acude a la emergencia, investigación que se da en un dispensario público, ubicado en la provincia del Guayas. Este problema que subyace en la insatisfacción del usuario, a su vez se direcciona en la atención médica que se ofrece a las personas que visitan las casas de salud, con problemas que, a pesar de no revestir gravedad desmejoran la calidad de vida de la población y merecen solución oportuna por parte de los profesionales de la salud.

Las principales causas de esta problemática, se ciñen en las constantes limitaciones que ha presentado el sistema de salud público en el país, en cuanto a los recursos materiales e insumos para la atención en las casas de salud, la falta de profesionales comprometidos con la recuperación de la salud, la inadecuada manipulación de los fondos destinados para este sector y la carencia de autoridades responsables de la dirección de salud, se han convertido en un detonante de quejas y reclamos de las personas que demanda atención médica, evidenciando descoordinación en el sistema, lo cual incrementa la insatisfacción de los usuarios.

En efecto, esta situación conflictiva está generando insatisfacción en los usuarios, que no pueden tener acceso al sistema de salud y cuando lo han logrado, tienen que esperar en demasía para la atención médica en el área de urgencias, una sección que ha perdido significancia para el personal de salud y para las autoridades del sistema sanitario, que le han otorgado importancia solamente a los problemas que enfrenta el área de emergencia, sin importarle los problemas menores que puedan atravesar la comunidad. Con ello se ha afectado la calidad de vida de los usuarios que corre el riesgo de complicar sus afecciones leves al no ser atendidos oportunamente.

Esta situación persiste no solo en el hospital público donde se delimita el estudio sino también en las demás casas de salud, se palpará a corto plazo el incremento de las atenciones en urgencia producto del recrudecimiento de las lesiones y afecciones de la salud que han sido consecuencia de la desatención en los actuales momentos. Esta situación no solo encarecerá los costos de la atención médica para estos entes sanitarios, sino que debilitará el sistema de salud y la calidad de vida de la población más vulnerable ante los impactos de la emergencia sanitaria a nivel local y nacional.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del usuario en la atención del área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre en La provincia del Guayas?

### **Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál es la fundamentación teórica sobre la satisfacción del usuario y a calidad del servicio de salud?
2. ¿Cuál es la calificación de la calidad del servicio en el Área de Urgencias, del hospital en estudio?
3. ¿Cuál es la satisfacción del paciente, que acuden al Área de Urgencias, del hospital en estudio?

4. ¿Cómo es el diseño de la propuesta para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Área de Urgencias, del hospital en estudio?

### **Justificación**

Por su parte, el beneficio de la calidad de la atención de salud justifica el desarrollo del estudio, que se encuentra en la línea de calidad de servicio y satisfacción usuaria de la presente Maestría, dado que su interés radica en contribuir a la reducción del malestar de los pacientes al requerir un servicio médico, evitando todo tipo de vulneración de sus derechos y ofreciendo la atención de manera oportuna, segura y equitativa sin distinciones de grupos sociales. Para contribuir con este aspecto en la actualidad los servicios de salud plantean estrategias locales y nacionales para alcanzar el aumento de la satisfacción del paciente, sin embargo, debido a la alta demanda de usuarios del servicio esta situación aún no deja de ser un problema latente en el sistema de salud público nacional (Briones, 2018).

Dentro del sistema de salud se puede conocer que una de las principales expectativas de los pacientes es la recuperación de la salud, la misma que se consigue a través de la atención adecuada, en el tiempo oportuno, por lo que el trato proporcionado por el personal de la salud, constituye un elemento de gran relevancia en la satisfacción de las expectativas. Por lo tanto, si los pacientes no reciben un trato empático, amable, que cubra sus necesidades, afecta su nivel de satisfacción, ya que la atención recibida no favorece las condiciones demandadas para alcanzar su bienestar, situación que se presenta en la actualidad por las limitaciones presentadas en este hospital de la provincia del Guayas, por la alta demanda de pacientes, justificándose el desarrollo de este estudio.

Por otra parte, el tema es factible de solución porque tiene la autorización de los directivos del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, para llevar a cabo las investigaciones en el área de Urgencias y obtener resultados que contribuyan a determinar la situación actual de la calidad del servicio en esta sección hospitalaria, de

modo que, aporten con soluciones para potenciar la satisfacción de los usuarios del servicio de salud.

Cabe destacar que el estudio es innovador, debido a que es la primera vez que se va a realizar un estudio para medir la calidad del servicio en el Área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, que se va a beneficiar del informe que incorpora los resultados sobre este fenómeno para definir los factores que están afectando la satisfacción de los pacientes y contar con un estudio referente, que contribuya a los investigadores y profesionales de salud a proponer soluciones y analizar las sugerencias emitidas en este trabajo investigativo, para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y de la satisfacción de la población en general.

De esta manera el desarrollo de este trabajo investigativo contiene implícito el beneficio para la población que espera obtener la máxima satisfacción por el servicio de salud que solicita al área de Urgencias del hospital en cuestión, para la promoción, prevención sanitaria y la recuperación de sus afecciones en el menor tiempo posible y con costos reducidos. Mientras, que también se encuentran inmersos los beneficios para los profesionales de la salud quienes esperan proporcionar un servicio de calidad, que incluya los recursos suficientes para potenciar la satisfacción de los pacientes, evitar que se compliquen en su salud y fortalecer su calidad de vida.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, mediante la aplicación de instrumentos investigativos apropiados, para la elaboración de la propuesta de mejora continua de la calidad del servicio de salud, en esta área hospitalaria.

### **Objetivos Específicos**

- Definir la fundamentación teórica sobre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de salud.
- Medir la calidad del servicio en el Área de Urgencias, del hospital en estudio, mediante la aplicación de un instrumento a los usuarios.
- Establecer el nivel de la satisfacción del paciente, mediante el análisis de datos obtenidos, a partir del instrumento aplicado a los usuarios que acuden al área de Urgencias del hospital en estudio.
- Diseñar la propuesta para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Área de Urgencias del hospital en estudio.

### **Hipótesis**

Las dimensiones de la calidad del servicio en la atención médica, influyen en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico / Fundamentación Teórica**

En el presente marco teórico se han abordado, en primer lugar, las teorías que fundamentan el presente estudio en relación al ciclo de Deming, que trata sobre el mejoramiento continuo, sin embargo, las dos teorías más relevantes están asociadas a la teoría de las brechas sobre la calidad en el servicio y al modelo de gestión de calidad del servicio, que fueron la base para la creación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF hace más de 30 años. Además, se expone el pensamiento de Merle H. Mishel sobre urgencias sanitarias, también denominado teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad. Posterior al detalle de este compendio de filosofías, el marco teórico continúa con la descripción de las variables sobre la la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de salud.

#### **Marco teórico**

##### **Teoría del ciclo de Deming para el mejoramiento de la calidad**

La teoría de la gestión de calidad basada en el ciclo de mejora continua fue diseñada por Edwards Deming según lo ideado por Walter A. Shewhart, quien fue su amigo y consejero en el Japón durante la década de 1950, por eso se le ha denominado en muchas ocasiones como Ciclo Deming-Shewhart y consiste un sistema que alcanza la optimización de los procesos en 4 etapas, estos ciclos comprenden: planificar, hacer, verificar, actuar (Grados y Obregón, 2018).

Al respecto, Crosby, uno de los expertos más importantes que contribuyó al desarrollo de los sistemas de la calidad, manifestó la importancia del trabajo de Deming en Japón quien llegó a este país asiático cinco años después del término de la Segunda Guerra Mundial, para ayudar a los japoneses a la reconstrucción de sus ciudades y a reactivar su economía, después del desastre que generaron las bombas atómicas. Fue en esta época donde Deming pudo

desarrollar el principio de la mejora continua contando con el apoyo de la ciudadanía nipona (Verástegui, 2018).

Debido a su origen, el ciclo de Deming fue denominado con el término Kaizen, palabra japonesa compuesta formada por Kai, que significa cambio y zen que quiere decir mejorar, es decir, abarca el significado de mejoramiento continuo que está asociado al avance, al perfeccionamiento permanente, al desarrollo de las empresas, al fortalecimiento de su productividad y competitividad, pero por sobre todo a buscar soluciones que satisfagan en mayor medida la satisfacción de los clientes (García, 2018).

De acuerdo a varios expertos, como Humberto Cantú y Humberto Gutiérrez, por ejemplo, el centro principal de la teoría de Deming sobre la mejora continua está constituida por la identificación del problema y su probable resolución en un contexto de perfeccionamiento permanente y cíclico, donde siempre se deben establecer diagnósticos que deriven en planes factibles y sustentables, para forjar a la empresa a la excelencia y a ofrecer la máxima calidad del servicio al cliente (Canchari, 2018).

El trabajo de Deming se sustentó en un proceso cíclico de cuatro fases que debe promover la mejora de manera permanente de todas las actividades y procesos organizacionales, que debe ser palpable en el mercado. Como ya se manifestó anteriormente el ciclo PHVA, con sus siglas en español significa: planear, hacer, verificar y actuar, dimensiones que se describen como sigue:

*Planear:* Elaboración de planes que trabajen sobre la erradicación de los problemas de las diversas áreas de la empresa, utilizando previamente para el diagnóstico de la situación actual, herramientas de ingeniería como diagramas causa y efecto, de Pareto, histogramas, cartas de control, entre los más relevantes.

*Hacer:* Consiste en la ejecución del plan previsto con antelación considerando en el mismo, el cumplimiento de los objetivos y metas señalados en la actividad de la planeación.

*Verificar:* Consiste en la revisión de la actividad ejecutada, mediante la medición de los resultados obtenidos y el establecimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos planificados, a través de la comparación entre el plan y lo ejecutado, para establecer las diferencias.

*Actuar:* Si los resultados obtenidos al ejecutar el plan no cumplen con las expectativas previstas, entonces, se propone la acción correctiva con base en la utilización de herramientas de Ingeniería, o en su debido caso, se establece la acción preventiva, para minimizar los riesgos que pueden reducir el cumplimiento de los propósitos previstos (Salas, 2018).

Es importante destacar en este sentido que las cuatro actividades cíclicas del método Kaizen son secuenciales, es decir, siempre en primer lugar se debe planear la acción o el proceso correspondiente el cual una vez ejecutado debe ser evaluado. La comparación entre los resultados obtenidos y los objetivos del plan como parte de la actividad del control son el fundamento para la decisión de implementar una acción correctiva o preventiva que debe derivar en la mejora continua.

La importancia de la herramienta creada por Edward Deming radica en que cuatro décadas más tarde la Organización Internacional de la Estandarización por sus siglas en inglés, ISO, lanzó la primera revisión de la norma ISO 9001, siete años después del lanzamiento de la primera norma de esta categoría en 1987 incluyendo al ciclo de Deming, como la base de esta normativa que debía ser de fiel cumplimiento por las empresas de todo el mundo, para favorecer la estandarización de los procesos con fundamento en el criterio de este experto (Gutiérrez et al., 2019).

Por este motivo, la herramienta del ciclo de Deming ha sido adaptada por los gerentes de empresas manufactureras de servicios y comerciales incluidos los establecimientos educativos y las unidades de salud debido a su gran potencial para el fortalecimiento de los procesos al reducir tiempo, recursos y dinero, además de contribuir a la potenciación del confort y la

satisfacción laboral, que a su vez tienen un impacto directo en la percepción de excelencia por parte de los clientes y al mantenimiento de condiciones de comunicación accesibles (Urrelo et al., 2017).

Entre las principales ventajas de su aplicación figuran la mejora continua, vigilando soluciones constantes y fortaleciendo puntos claves, por lo que, es necesario la actualización constante en tema de procesos y tecnología. La mejora en mención incrementa la productividad en los servicios pues la idea común será detectar problemas para dar paso a la solución y la eficacia su aplicación puede ser en todo ámbito y las veces que sea necesario, lo que permitirá completar las expectativas del buen servicio, la vigilancia de estos procesos minimizará los márgenes en el error (Agudo et al., 2017).

Otra ventaja asociada a la aplicación del ciclo de Deming se sustenta en que mediante el uso de esta herramienta se puede conseguir la reducción de costos, estabilidad y mayor confort laboral por una parte, el incremento de la productividad de las máquinas y del rendimiento de los trabajadores por otra, así como también impactar de manera positiva en el grado de satisfacción de los usuarios de manera que esta técnica de Ingeniería permite colmar las exigencias tanto de los clientes internos como externos (Huamán, 2019).

Así por ejemplo, en algunas investigaciones como la desarrollada en una empresa agroindustrial peruana la implementación del ciclo de Deming permitió obtener un incremento sustancial en la productividad de esta industria debido a la propuesta de utilización del Kaizen, situación que puso de manifiesto la gran relevancia de esta herramienta gerencial y su contribución al logro de la excelencia en todo tipo de establecimientos económicos (Madrid, 2020).

En términos generales, el ciclo de Deming aplicado en una organización empresarial establece que los procesos bien gestionado deben funcionar con base en la estandarización y en el ciclo PHVA, para dirigir todas las actividades de una corporación hacia la satisfacción

máxima de las necesidades y expectativas de los usuarios de los bienes y servicios, involucrando esta situación entrenamiento, motivación, empoderamiento, sensibilidad y compromiso de la alta dirección y de todos los trabajadores que forman parte del establecimiento económico (Carranza y Guerra, 2019).

De esta manera, la literatura teórica ha evidenciado la importancia científica del ciclo de Deming o de la herramienta japonesa Kaizen, así como su asociación con el presente trabajo investigativo que tiene como objetivo principal determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón.

### **Teoría de las brechas sobre la calidad en el servicio, bajo el modelo SERVQUAL**

La teoría de las brechas sobre la calidad en el servicio fue concebida en Estados Unidos por los expertos Zeithaml, Parasuraman y Berry, en el periodo anual de 1987. Consiste en un esquema que consta de algunos puntos críticos los cuales al ser identificados de manera eficiente permiten la detección de las desviaciones que están generando insatisfacción en el cliente e impactan negativamente en la calidad y experiencia del servicio (Almeida, 2018).

Esta teoría plantea cinco brechas donde se encuentran enfrentados el cliente y el proveedor del servicio: la primera brecha es no conocer qué desea el cliente; la segunda es no contar con estándares apropiados; la tercera consiste en no entregar oportunamente el bien o servicio, la cuarta no cumplir con las promesas efectuadas a los clientes; y la quinta, no contar con la tecnología ni recursos para hacerlo (Coronel y Basantes, 2019).

De esta manera, la teoría contrasta el valor del servicio con lo que ofrece la organización debido a que un servicio será de valor solo si el cliente percibe que su utilización o consumo ha sido beneficioso y que su costo no ha supuesto ninguna insatisfacción, porque se adecúa completamente al servicio recibido (Almeida, 2018).

Bajo los principios de los autores de la teoría de las brechas sobre la calidad en el servicio, se creó el modelo SERVQUAL, como un instrumento que podía cerrar las brechas y potenciar el valor del producto o servicio, que era percibido por los consumidores y usuarios de los mismos.

Al respecto, el modelo SERVQUAL fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1988 con el fin de mejorar la calidad de servicio ofertado por una empresa u organización consiste en efectuar una encuesta con 21 preguntas agrupadas en 5 dimensiones a los clientes, con el fin de conocer sus expectativas y la satisfacción del servicio, analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y también conocer otros factores que no se podrían controlar (Garzón y Ariza, 2018).

Está conformado por 5 dimensiones las cuales sirven para que el cliente califique a la empresa:

*Tangibles:* Esta dimensión del modelo en mención guarda relación con los recursos físicos y materiales en las organizaciones en donde se hace hincapié en la apariencia de las instalaciones de la empresa, equipos, personal y medios de comunicación. Se considera también que los espacios se encuentren adecuadamente higiénicos y que sean modernos.

*Personas:* En lo que respecta a esta dimensión del modelo en mención se considera la apariencia de las personas el primer contacto del cliente con la persona que le atiende, donde puede notar su vestimenta, aseo, olor.

*Infraestructura:* Considera el estado en el que se encuentran los edificios o locales en donde recibe el servicio el cliente. Se incluye la maquinaria o vehículos con que se realiza el servicio.

*Objetos:* Son considerados los letreros, trípticos, folletos con los que el cliente puede tomar contacto los cuales deberían ser prácticos, atractivos y estar limpios.

*Confiabilidad*: que el servicio reciba el cliente de acuerdo a lo pactado y en el tiempo oportuno (Wigodski, 2017).

En base a las 5 dimensiones se conforman 3 instrumentos de medición, que se detallan seguido:

- Evaluación de expectativas de calidad de servicios. - consiste en un cuestionario de 21 preguntas redactadas de manera general respecto al servicio excelente que se espera sea brindado por la empresa
- Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad. - Es el cuestionario en el cual los clientes responden la importancia que tiene para ellos las cinco dimensiones del servicio
- Evaluación de la percepción de la calidad de servicios. - Se pide responder a un cuestionario efectuado a los clientes sobre las percepciones específicas, con relación al servicio que recibieron (Pefaur y Moreno, 2017).

El modelo SERVQUAL está asociado al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, cuyos autores son Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner que también diseñaron la herramienta de gestión de calidad del servicio, en referencia.

Este modelo se basa para satisfacer a sus clientes, las empresas deben tener relaciones a largo plazo y se espera que cierren la brecha entre lo que espera el cliente y lo que recibe por parte de la empresa. Estas brechas son producidas por diferencias entre las siguientes dimensiones de esta teoría:

1. Expectativas de los clientes y percepciones de la organización respecto a dichas expectativas.
2. Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad en el servicio.

3. Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando a los clientes.

4. El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunica los clientes respecto a dicho servicio.

5. Servicio esperado y servicio percibido (Almeida, 2018).

La calidad de servicio se determina mediante la diferencia entre expectativas y percepciones, con una valoración por un cuestionario de 21 ítems, divididos en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (Pefaur y Moreno, 2017).

Los ítems se miden mediante una escala numérica calificación 1 hasta una calificación 7, donde el puntaje de 1 corresponde a una percepción o expectativa muy baja, y el puntaje 7 constituye una calificación muy elevada del mismo servicio en referencia respectivamente (Coronel y Basantes, 2019).

A pesar de los beneficios que ofrece el modelo SERVQUAL uno de los más utilizados en la medición de la calidad del servicio al cliente en diferentes tipos de organizaciones, sin embargo, algunos expertos criticaron la formulación del enfrentamiento entre expectativas y satisfacción, dando origen al modelo SERVPERF que será analizado en el siguiente sub-numeral.

### **Teoría de la gestión de la calidad del servicio, bajo el modelo SERVPERF**

Esta teoría propone que la satisfacción del usuario se encuentra vinculada con el desempeño de las características de bien o servicio percibido por el cliente u usuario. Por otro lado, se estima que el resultado se asocia al nivel de calidad del producto en cuestión al valor por el que cancela por el servicio, por lo que, el usuario pretende recibir una buena atención o un buen servicio. La satisfacción es el valor de la calidad percibida, por ende, la atención que se brinde dentro de las instituciones sanitarias debe ser de agrado y personalizadas esto quiere

decir que, debe ser orientada a las necesidades y expectativas del usuario con la finalidad de suplir con los requerimientos solicitados (Portocarro, 2017).

Cabe destacar, que la crítica al modelo SERVQUAL, que tuvo lugar en el periodo comprendido entre 1990 al 1992 se fundamentó principalmente en la comparación entre expectativa y satisfacción porque para algunos expertos, era innecesaria realizar este análisis comparativo dado que al final los gerentes de calidad solo querían conocer el grado de satisfacción, para medir el impacto de los atributos de sus bienes y servicios en el mercado, por lo que, la expectativa del cliente a pesar de ser importante en el contexto de la investigación del mercado, no era tan necesaria medirla para determinar el grado en que el producto tangible o intangible, colmó las exigencias de los usuarios (Castillo, 2017).

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronín y Taylor en el año de 1992 a diferencia del SERVQUAL, propusieron que se obtendrían mejores resultados, considerando únicamente las escalas de percepciones de clientes excluyendo las expectativas, considerando que tendría las encuestas un cuestionario con 22 preguntas en los que se consideraría las percepciones únicamente, para que tenga lugar la simplificación en el proceso de medición de la calidad del servicio (Torres y Luna, 2017).

En el año 1992, Butte hizo ciertas observaciones al modelo SERVQUAL entre las que se mencionan las siguientes:

*Punto de vista teórico.* - Que el modelo compara inapropiadamente las expectativas con percepciones. Hay muy poca evidencia que los clientes valoren la calidad del servicio en función de la brecha entre expectativas y percepciones. El modelo centra su atención en la relación que tiene el proceso de entrega del servicio cliente al proveedor más que en el resultado de la entrega del servicio. El número de dimensiones propuestas y la estabilidad cuando se cambia el contexto que fueron desarrolladas.

*Punto de vista operacional.* - Las expectativas constituyen un rol secundario en la calidad del servicio. Los clientes se confunden en las encuestas que están elaboradas en base a expectativas y percepciones (Castillo, 2017).

Por esta razón, esta teoría menciona que es más importante conocer la satisfacción de los usuarios antes que medir sus expectativas para el efecto, era necesario contar con todos los implementos o materiales dentro de la organización, así como asegurar la oportunidad, seguridad y confianza en el servicio cumpliendo lo prometido previamente para que el servicio sea satisfactorio para los usuarios.

De esta manera, el modelo SERVPERF mostraba una variación con relación al origina SERVQUAL muestra algunas ventajas adicionales para los gerentes que deseen utilizarlo como se detalla seguido:

- El cuestionario es muy accesible se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Predicen mejor la satisfacción en las medidas de valoración que en la diferencia.
- Facilidad en interpretación y el análisis de datos.
- No se pierde información.
- Es posible incorporar una pregunta de satisfacción general apoyando al resto de ítems al nivel de satisfacción total alcanzado (Izquierdo, 2019).

Considera las 5 dimensiones establecidas en el modelo SRVQUAL como son: tangibles, personas, infraestructura, objetos y confiabilidad manteniendo sus factores, pero a través de una sola encuesta de percepción de satisfacción, pero más no de sus expectativas (Izquierdo, 2019).

La escala de medición para este modelo considera la escala de Likert con preguntas en las cuales se establece un nivel de medición de acuerdo o desacuerdo con escalas de 5, 7 y 9 elementos hacemos referencia al de 5 como: positivo, totalmente de acuerdo; de acuerdo; ni

de acuerdo, ni en desacuerdo; negativo, en desacuerdo; totalmente en desacuerdo (Izquierdo y Leon, 2020).

Los ítems se miden mediante una escala numérica calificación 1 hasta una calificación 7, para percepción o expectativa muy baja o muy elevada del mismo servicio, respectivamente (Izquierdo y Leon, 2020).

Una vez descritos las teorías asociadas a la calidad del servicio se debe escoger la mejor opción para guiar el desarrollo de la investigación, aunque se deja en claro que los principios teóricos seleccionados dentro del presente marco teórico, son complementarios y pueden participar en la medición de la calidad del servicio de la unidad de salud en cuestión.

### **Teoría sobre urgencias sanitarias: Merle H. Mishel: Teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad**

Merle Mishel nació en Boston, en 1930 su formación obtenida en la Universidad de la misma localidad la llevó a especializarse en Enfermería Psiquiátrica durante 1966. Tiempo más tarde realizó un doctorado en Psicología Social en una institución académica reconocida en el lugar. Gracias a sus capacidades dirige el Instituto enfocado en prevención de enfermedades crónicas debido a que sus pensamientos eran orientados a la incertidumbre, misma que, se enfoca en la teoría donde era necesario conocer el grado de incertidumbre en los pacientes, y para los padres o familiares de los enfermos graves ingresados en urgencias (Bailey y Stewart, 2018).

Para el año 1988, la autora Mishel propuso la evaluación del nivel de incertidumbre basándose en los modelos de Buhner publicada en 1962 y del autor Warburton del 1979, es por ello que, Mishel estableció que el criterio de Lazarus y Folkman, quienes sobre el afrontamiento del estrés era esencial para su investigación (Díaz, 2019). No obstante, la teoría de la incertidumbre, puede influir en la salud del paciente, al experimentar sentimientos negativos por el hecho de la gravedad de la salud de un ser querido, sobre todo, cuando el

paciente desconoce las consecuencias que puede traerle la adquisición de esta afección y no puede predecir los resultados que dejará en su vida la misma, ya sea por desconocimiento o porque la información sobre la afección es limitada, por lo que, representa una gran preocupación, inclusive, no solo para la persona que ingresa a urgencias, sino también para sus seres queridos (Flores et al., 2018). No obstante, si la estrategia de salud ha sido apropiada, puede ocurrir la adaptación, para disminuir el grado de incertidumbre de la comunidad beneficiaria, hacia la enfermedad determinada que está causando el desequilibrio psicológico de la población (Johnson y Hurtado, 2017).

Entre los principales conceptos que manifiesta Merle Mishel en la teoría de la incertidumbre, se detalla lo siguiente:

*Incertidumbre:* estado cognitivo con limitaciones para predecir con precisión e interpretar los hechos relacionados con una enfermedad o con el agente que la ocasiona, incrementando la preocupación en la persona (Torres y Sanhueza, 2016).

*Esquema cognitivo:* Interpretación subjetiva errónea o de incertidumbre, respecto al tratamiento de una afección en urgencias (Trejo, 2016).

*Estímulos:* Estructura cognitiva que, con base en estrategias, trata de minimizar el efecto de la incertidumbre en el estado cognitivo del paciente (Díaz, 2019).

*Tipo de síntomas:* consistencia con que aparecen los síntomas de la enfermedad o lesión grave (Mercado, 2017).

*Familiaridad de hechos:* situación repetitiva que viven el paciente y sus familiares (Díaz, 2019).

*Coherencia de hechos:* estado cognitivo que asigna mejor concatenación entre lo ocurrido y lo esperado (Johnson y Hurtado, 2017).

*Fuente de estructura:* Recursos destino para la atención a los enfermos en urgencias.

*Autoridad con credibilidad:* Confianza del usuario en la atención sanitaria en urgencias.

*Apoyo social:* minimiza el nivel de incertidumbre a través del consejo espiritual y el apoyo emocional (Bailey y Stewart, 2018).

*Capacidades cognitivas:* habilidades para darse cuenta la reacción ante la enfermedad y reducir la incertidumbre (Trejo, 2016).

*Inferencia:* evaluación de la incertidumbre mediante las experiencias del paciente (Johnson y Hurtado, 2017).

*Ilusión:* creencias de las personas que se encuentran bajo los credos de la incertidumbre (Trejo, 2016).

*Adaptación:* continuidad de un comportamiento biopsicosocial en donde puede afrontar el agente causante de la enfermedad o lesión grave y reducir la incertidumbre (Torres y Sanhueza, 2016).

*Nueva perspectiva de la vida o afrontamiento:* resultado de la adaptación que acepta la incertidumbre como parte de la vida y una oportunidad para protegerse (Mercado, 2017).

*Pensamiento probabilístico:* creencia que abandona la certeza y se basa en el pronóstico (Johnson y Hurtado, 2017).

En cuanto a los metaparadigmas de la teoría de Merle Mishel sobre la teoría de la incertidumbre, son los siguientes:

*Persona:* sistema biopsicosocial que, por lo general puede encontrarse en un estado de desequilibrio debido a la incertidumbre y la no adaptación con las enfermedades ni con su situación individual o social (Mercado, 2017).

*Cuidado:* Función mediante la cual el profesional sanitario contribuye con la interpretación adecuada de los hechos que pueden suscitarse por causa de una enfermedad o lesión grave (Trejo, 2016).

*Salud:* Es el paso de la incertidumbre a la adaptación en una persona que debe aceptar que las enfermedades forman parte de una realidad que puede afectar al ser humano en cualquier momento para de esta manera enfrentarla adecuadamente (Bailey y Stewart, 2018).

Con relación a la teoría, este se centra en la descripción de los roles que deben efectuar los profesionales de la salud frente a una actitud crítica que experimentan los familiares de pacientes graves ingresados en urgencias, misma que, ha generado sentimientos de angustia y excesiva preocupación combinada con la incertidumbre que se vive en el tiempo actual. Por otro lado, para los familiares enfrentar esta situación, de saber el estado crítico de salud de sus seres queridos crea evento que les genera incertidumbre y temor cobrando importancia el rol del personal de salud, que puede preparar a la familia de los pacientes críticos ante una pérdida anticipada.

## **Marco conceptual**

### **Calidad**

Para Deming la calidad es la transformación los requerimientos y expectativas al futuro del cliente de manera que sea medible y cuantificable, con lo cual se logra que el cliente este satisfecho y dispuesto a pagar por el producto recibido (López, 2018).

Hay una coincidencia entre Feigenbaum con Deming quien específica a la calidad en la determinación del cliente y agrega que los clientes presentan expectativas y necesidades que no son estáticas entonces es dinámica.

### **Calidad, conceptos e importancia**

Ishikawa la define como una función integral que debería tener toda organización con la finalidad de incluir en sus procesos la calidad del trabajo lo que produzco la calidad del servicio en cómo llega al usuario, la calidad de la gente la motivación para el desempeño (Castañeda y Yepes, 2020).

Mientras que, para Crosby, mide la calidad como un proceso simple en “conformidad con los requisitos del cliente”. Su proceso que se fundamenta en los resultados de la no conformidad en donde fundamenta sus cero defectos apoya su teoría con la prevención.

Es interesante la apreciación Crosby quien analiza su calidad desde los resultados y es ahí en donde determina los puntos a trabajar al ubicar las correctivas para que su demanda crezca por lo que, al fabricante es el cliente quien le contribuye la información necesaria para su mejora continua en su planteamiento de la prevención aplica la administración objetiva basada en prevenir problemas que en detectar problemas para solucionarlo este pensamiento objetivo contribuye un proceso diligente al ahorrar recursos y energía, esta cultura preventiva le supone una gran ventaja para cualquier empresa independientemente de su giro en la actividad. Contribuyendo así al desarrollo sostenible del negocio llevados a la práctica estos procesos la mejora sería continua tanto en producción como en capacitación de su personal (Hernández et al., 2018).

Por otro lado, Juran propone la calidad desde el punto de vista de la adaptabilidad del producto a la necesidad del cliente el mismo que garantice cero defectos su medición parte de la satisfacción y opinión del beneficiario. Para cubrir esta expectativa establece que la satisfacción del cliente es la suma de cinco procesos interno a saber: tecnológicas, psicológicas, temporal, contractual y éticas (Castañeda y Yepes, 2020).

El concepto de Juran destaca la adecuación idónea del producto al buscar las conveniencias para sus demandantes esta acción continua exige procesos que unidos entre si le permiten llegar al objetivo deseado luego de una estricta vigilancia de los mismos.

Es interesante resaltar las características de su concepto ya que tiene cobertura total en su adecuación al citar como un primer punto las tecnológicas da lugar al acceso rápido y oportuno de la información facilitando la comunicación entre el equipo, lo que viabiliza a un más los procesos. La segunda característica apunta a las psicológicas asertivamente fortalece

el motor de todo su accionar la mente humana ya que al tener a su personal o equipo de trabajo con la visión y motivación correcta la productividad alcanzarían los niveles deseados.

La tercera característica está enmarcada por los tiempos con los procesos realizados con la medición exacta del tiempo podrá satisfacer necesidades oportunamente de ahí que el tiempo es un aliado indispensable en la calidad. La característica contractual le permite mantener el sentido de responsabilidad en todos los procesos para crear y mantener de manera consiente la obligación que tiene con el usuario al entregar un producto de calidad pues el incumplimiento del producto deseado le presupone una pérdida y un proceso sin logro. Finalmente, el compromiso consigo mismo lo enmarca en su última característica la ética instrumento propio del ser humano que al ser debidamente mentalizado para cumplir todos los procesos correctamente, este último podría ser la brújula que guíe al trabajador para realizar un trabajo transparente vigilando los altos estándares que exige la empresa y que repercute de manera significativa en el usuario (Martínez y El Kadi, 2019).

Shewhart considera dos características } una subjetiva y otra objetiva, mientras que el lado subjetivo lo asocia con el agrado del cliente el objetivo está asociado con practicidad y exactitud de sus procesos lo que incluye mediciones, especificaciones y estadística que tiene un papel importante.

El enfoque de Shewhart lo considera subjetivo porque no todos analizarán el producto de la misma manera porque lo que para algunos cubre una necesidad para otros podría ser su modo de pensar que podría estar sujeto a un cambio ya que no se enfoca en el producto sino en la apreciación personal. Para la característica objetiva lo fundamenta sobre la lógica y sobre los resultados consientes.

Otro de los autores Taguchi establece la calidad con un criterio negativo estableciendo como pérdida cuando un producto se despacha al cliente, y es muy característica la función de pérdida de la calidad.

En su línea de pensamiento se percibe hábilmente la reducción de costos tanto en su proceso como en el costo que le supone al consumidor, pensando en la economía de los procesos su interés es optimizar y minimizar los controles porque incluye un costo a la empresa orientando a un diseño robusto en su pensamiento también considera más barato el rediseño de los procesos de fabricación que en la doble acción de mejorar la calidad, luego de haber pasado por la etapa del control, al razonar que el análisis en un producto terminado y buscar defecto acarrearía pérdida en todo el proceso.

Y otro autor Pirsig, indica que no tiene definición la calidad lo compara con una obra de arte, en su teoría analiza la calidad de manera profunda al despejarla de todo adorno y concentrarse más en la esencia de la necesidad y alcanzar la satisfacción al menor costo y con mayor libertad, con este concepto se despejan necesidades inventadas con las verdaderamente reales metafísico que en su visión permite ver desde otro ángulo las cosas (Mejías et al., 2018).

Puesto en escena todos los conceptos los procesos de calidad irán en aumento a medida que el mundo capitalista siga ofreciendo productos sin una necesidad real no obstante existen campos en donde la calidad no es negociable, como la salud, la tecnología, la comunicación, la alimentación, por cuanto la ausencia de estos si tiene una afectación real en el ser humano, coincidiendo con Pirsig todo lo demás podría ser vano desde el punto de vista de quien lo observe.

### **Calidad del servicio**

Existen ciertas diferencias entre varios autores de lo que realmente determina la calidad del servicio para Parasuraman, Zeithaml y Berry la calidad tiene su génesis que involucra la relación usuario y el primer filtro de la empresa u organización que ofrece el servicio o producto es este el momento que se puede hablar de la calidad del servicio han propuesto 3 dimensiones: Calidad física relacionada con las instalaciones en donde se ofrece el servicio;

Calidad corporativa permite percibir al usuario la estructura organizacional y Calidad interactiva, acción mutua entre los actores el personal de la organización y los clientes, como interacción entre clientes.

Esta propuesta expone la realidad del enfoque en el que exteriormente se mide la calidad del servicio o producto ya que su carta de presentación parte desde el primer proceso de la atención al usuario, es ahí, en donde se generan un grado de confiabilidad, credibilidad y la comunicación como un factor determinante para establecer una buena interacción que asegure la satisfacción para seguir adelante en la interrelación cliente-organización.

En el caso de Grönroos se enfoca en la percepción multidimensional la cual está formada por dos elementos principales: una dimensión técnica la cual es evaluada objetivamente y la dimensión funcional que tiene una valoración más subjetiva relacionando estas dos dimensiones con la imagen corporativa, con la expectativa de recibir un producto o servicio de calidad por parte de la empresa. Para establecer dimensiones y valoración se la efectúa mediante la escala de evaluación del constructo.

De acuerdo a lo indicado por el autor la dimensión técnica tiene estrecha relación la aplicación de los conocimientos esenciales para diseñar, decidir, organizar y gestionar los proyectos por lo que, la capacitación constante y la innovación son aspectos a vigilar en primera instancia de los cuales dependerá que el resultado deseado llegue de manera objetiva. La dimensión funcional guarda estrecha relación con las áreas y espacios utilizados para destinar el servicio planificado este aspecto cumple expectativas polivalentes para satisfacer con las expectativas del cliente tanto en el aspecto físico, ergonómico, psicológico, su cumplimiento al igual que en el aspecto objetivo sienta las bases para que el usuario o consumidor desarrolle sentimientos de confianza que garanticen su requerimiento.

La escuela nórdica da importancia en conocer qué aspectos utilizan los clientes para evaluar el servicio y cuál es la percepción que tienen sobre los mismos.

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) implementó el instrumento de SERVQUAL

Es importante mencionar que de acuerdo a las estadísticas al existir anualmente en el mundo 421 millones de hospitalizaciones, existen aproximadamente 42.7 millones de malas prácticas lo que ha causado que los pacientes tengan daños temporales o permanentes, representando un 10.14% del total de los que fueron hospitalizados siendo una de las consecuencias el impacto y afectación a los sistemas de salud.

El personal de enfermería a nivel del mundo representa el 70% del grupo de trabajo para el cuidado de salud y son los que tienen el contacto directo con el paciente para la seguridad en su atención y cuidado y yendo más allá son los funcionarios importantes para que los eventos adversos disminuyan, a pesar de la pandemia actual que ha tomado por sorpresa a los sistemas de salud, por lo que, que los profesionales de enfermería tiene responsabilidad legal, ética y social en la calidad del servicio a los pacientes, deber estar conscientes que han asumido un compromiso y responsabilidad en los cuidados a los pacientes (Febré et al., 2018).

### **Satisfacción**

Según el diccionario de la lengua española es la razón, acción o medio que sosiega y responde enteramente a una queja o sentimiento o razón contraria.

En este sentido, la satisfacción es el medio que aprueba el proceso en sí luego de haber desarrollado en el usuario el bienestar por haber cubierto una necesidad o expectativa desde el punto de vista de la organización o empresa el bienestar del usuario garantiza sus procesos.

La satisfacción se deriva del latín satisfactionis es una palabra compuesta integrada por satis, bastante o suficiente y el verbo facere hacer; de donde se define como lo que se ha realizado de modo acabado o que se ha cumplido. Se la relaciona con un estado mental cuando una persona alcanza el logro en cierto aspecto y que ya no necesita nada (Alpizar y Hernández, 2016).

De acuerdo a lo citado se desprende que la satisfacción transmite la idea de algo completo que los componentes tanto psicológicos como físicos son imprescindibles que llevado a la práctica tienen como resultado el sentimiento de logro tanto para el que lo genera como para el que lo recibe.

### **Satisfacción del paciente**

Todo sistema de salud tiene el objetivo principal alcanzar la satisfacción de los pacientes que reciban atención o sean ingresados a sus instalaciones se encuentra muy relacionado con algunas variables como son los recursos que dispone el sistema de salud, el nivel educativo de los pacientes, el grado de uso de los servicios, seguridad de los servicios, reingresos o pertinencia, como el nivel de gastos, existiendo una mejor satisfacción del cliente cuando este es tratado por su médico personal y especialista existiendo menor grado de satisfacción cuando el tratamiento se lo realiza en los servicios de salud (Valls y Abad, 2018).

Para determinar la satisfacción del paciente se han evidenciado diferentes factores como: tiempo de atención, buen triage, identificación, información, buena coordinación del personal de enfermería y de esta manera exista una adecuada atención, por otra parte, algunos pacientes muestran una opinión positiva cuando existe un buen acceso a los servicios hospitalarios, buena comunicación pacientes-personal de enfermería-familiares, el rol en los cuidados y su competencia, empatía.

En estudios realizados por las universidades en Canadá determinaron que siempre será beneficioso para mejorar los servicios de atención y la satisfacción del paciente escuchar con atención sus necesidades y evaluar para así seguir en un mejoramiento continuo las razones específicas para establecer la calidad y satisfacciones de la asistencia médica están garantizadas por los valores éticos, los procesos de seguridad y con la innovación. La facilidad y la oportunidad para acceder a estos mejora significativamente la calidad de la atención que recibe el usuario de ahí que, los planes que se implementen para la mejora

continua es muy necesaria dada la complejidad de la administración hospitalaria y los requerimientos de los pacientes por lo que, una planificación analítica permitirá a los directivos y profesionales de salud prevenir en la mayor medida posible las atenciones en todos los niveles, a fin de cubrir la satisfacción del cliente-paciente, sobre todo desde el primer nivel de atención (Vázquez et al., 2018).

### **Derechos del paciente**

De acuerdo a la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial (AMM) efectuada en Lisboa en septiembre/octubre de 1981 y reafirma en Sesión del Consejo de la AMM en Oslo en abril del 2015 son derechos de los pacientes:

A la atención médica de buena calidad, A la libertad de elección, A la autodeterminación, El paciente inconsciente, El paciente legalmente incapacitado, Procedimientos contra la voluntad del paciente, A la información, Al secreto, A la educación sobre la salud, A la dignidad, A la asistencia religiosa (Asociación Médica Mundial, 2017).

Según la reglamentación vigente en el Ecuador existe la Ley de Derechos y Amparo del Paciente del 2006 en el cual se articula: Derecho a una atención digna, Derecho a no ser discriminado, Derecho a la confidencialidad, Derecho a la información, Derecho a decidir y considera también el Amparo al paciente en situaciones de emergencia como: Situación de emergencia cuando un paciente por cualquier circunstancia corre en riesgo su vida debe recibir atención en los centro público o privados, sin necesidad de un pago previo o garantía como condición para ser atendido hasta ser estabilizado (Congreso Nacional, 2006).

En concordancia con lo establecido en la normativa mundial en el país de igual manera se ha establecido la reglamentación para la aplicación en la atención adecuada a los pacientes y conforme los derechos establecidos en la Constitución de la República, los cuales deben ser observados y deben tener un cumplimiento obligatorio de los centros de salud públicos y privados con el personal profesional que efectúan su labor en la atención a los pacientes.

## Capítulo II

### Marco referencial

En el presente marco referencial se han abordado, en primer lugar, los estudios antecedentes que fundamentan el presente estudio, sobre los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de Urgencias. Luego, se ofrece un detalle breve sobre el establecimiento sanitario donde se lleva a cabo el trabajo investigativo, en relación al Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón. Finalmente se exponen las bases legales que también son un fundamento del presente trabajo investigativo, al culminar este apartado.

### Marco referencial

En España se presentó el artículo de Rodríguez y Muñoz, con el tema “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Madrid”, con el objetivo de conocer los factores que influyen en la satisfacción del usuario. Por lo que, se aplicó la metodología descriptiva, transversal, de campo y cuantitativa con uso de encuesta a 100 profesionales de la salud bajo la escala de Likert. Los resultados demostraron que, el 90% de la atención proporcionada a los pacientes eran considerados buenas y muy buenas, el 85% de los profesionales poseen entre 3 a 5 años de experiencia por lo que, la distribución de cargas de trabajo es bueno, sin embargo, se presentaron malestares dentro del establecimiento sanitario como: la falta de insumos quirúrgicos (85%), escases de medicamentos (65%), falta de personal médico (72%) y retraso de citas médicas (75%). Se concluye que, los factores mencionados influyen en la atención de calidad y calidez de los pacientes, además se presentaron limitantes personales por otra parte, se deben mejorar el área administrativa y clínico para brindar una mejor atención (Rodríguez y Muñoz, 2017).

El artículo titulado como “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes donde el objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias hospitalario y la relación en el tiempo de espera, mediante el método

observacional, transversal y con uso de chequeo lista aplicado a 285 personas. Los resultados evidenciaron en la satisfacción global con la visita fue del 97%, en relación al tiempo de espera percibido a la atención fue ( $p = -0,242$ ,  $p < 0,001$ ) mientras que, los usuarios informados mostraron mayor satisfacción ( $p = 0,001$ ). Se concluyó que la percepción sobre el tiempo de espera en la atención y de la información influye en la satisfacción de los pacientes y/o usuarios (Fontava et al., 2016).

El estudio sobre “El nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias”, tuvo el objetivo de conocer las opiniones de los usuarios del servicio de urgencias y la influencia de la valoración global del servicio, por medio de la metodología descriptiva, transversal sobre la muestra de 250 usuarios aplicando la escala de satisfacción de los pacientes en los cuidados. Los hallazgos demostraron que el 57,6% de los usuarios fueron hombres y el 42,4% mujeres entre las edades de 18 años a 57 años, en relación a la satisfacción, el 92% de los pacientes se encontraron satisfechos debido a las acciones de amabilidad ( $m = 4,10$ ) explicación de procedimiento ( $m = 4,09$ ), conocimiento del tratamiento ( $m = 2,69$ ) y explicación de los problemas ( $m = 2,74$ ). Se concluyó que la valoración de competencia es alta, trato y amabilidad del personal sanitario fueron satisfactorios para los pacientes, sin embargo, se presentó insatisfacción en la atención adecuada (Muñoz et al., 2016).

Otro artículo publicado en México con el tema de “Satisfacción del usuario en el área de la consulta externa del centro médico del instituto”, tuvo el propósito de determinar los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes. La metodología aplicada fue observacional, descriptiva, transversal con muestra poblacional a 600 pacientes, cuyos hallazgos evidenciaron el 71,60% de los usuarios asisten a la consulta externa y son de zonas urbanas el 43,3% se encuentran entre las edades de 26 a 40 años, predomina el sexo femenino en un 72,40%, el 53,6% indicaron que el tiempo de espera sobrepasa de los 30 minutos el

86,5% indicaron que los médicos profesionales no se encontraron en el consultorio, sin embargo, se presentó que el 55.70% de los usuarios regresan al establecimiento al no ser atendidos. Se concluye que, se debe tomar acciones pertinentes para ofrecer una atención de calidad y calidez y que se implementen estrategias para optimizar las actividades (Guzmán y Priego, 2016).

La investigación denominada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este”, tuvo el objetivo primordial de identificar la relación más relevante de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de los hospitales, mediante la metodología cuantitativo, no experimental, con muestra de 382 pacientes. Los resultados demostraron sobre la atención el 54% de los encuestados se encontraron en desacuerdo, la comunicación obtuvo el 51% en desacuerdo, atención en la administración (35% indeciso), capacidad de respuesta (59% en desacuerdo), atención del personal (47% indeciso), información (50% de acuerdo) y disponibilidad de equipos y materiales (53% indeciso). Se concluyó que, existe relación entre las variables de calidad y satisfacción de los usuarios, por lo que, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles deben mejorar debido a que, sus resultados presentaron menos del 50%, lo que significa insatisfacción de los usuarios y pacientes (Canzio, 2019).

El artículo sobre “Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015”, tuvo el objetivo de determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio. La metodología aplicada fue cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, en el que se analizó una población de 535 pacientes. Los resultados demostraron que el grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de sensibilidad, se ha determinado

que existe una alta correlación estadística (0.763). El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de tangibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.743.). El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.774). El grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de empatía, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.818). Como conclusión general, se ha determinado que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, septiembre – octubre 2015, lo cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878 el que nos indica que existe una alta correlación entre las variables (Messarina, 2016).

A nivel nacional se presentó la tesis “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa”, con el objetivo de analizar los factores que influyen en la calidad de atención y satisfacción del usuario. El método aplicado fue descriptivo, cuantitativo, de campo con uso de encuestas aplicadas a 50 profesionales y 50 usuarios de la entidad sanitaria bajo el método Servqual cuyos resultados comparados entre ambas poblaciones concordaron que la fiabilidad se presentó en un 65%, empatía en 61%, tangibilidad un 59% y la seguridad en un 62% por su parte los componentes calificados como satisfecho fueron: capacidad de respuesta en un 70%. Se concluye que la percepción y satisfacción de los usuarios son parcialmente aceptados, por lo que, la institución debe emplear propuestas de mejoramiento de los servicios de acuerdo a los hallazgos obtenidos de la herramienta cuantitativa (De Salto, 2017).

A nivel local se publicó la maestría sobre Gerencia en Servicio de la Salud, con el tema Evaluación de la calidad de la atención en relación a los factores que influyen en la

satisfacción de los usuarios, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción en relación a los factores que influyen en la atención de calidad. Se aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa de campo, con uso de la herramienta Servqual que se compone por 5 dimensiones. Los resultados evidenciaron que los servicios de pediatría donde los usuarios reflejaron insatisfacción fueron: fiabilidad (53%), empatía (47%), tangibilidad (57%) y seguridad (54%) mientras que, los componentes calificados como parcialmente satisfecho fueron: capacidad de respuesta (65%). Se concluye que los resultados en relación a las expectativas y percepciones no fueron las ideales para los usuarios, por lo que, se requiere de la aplicación de estrategias para mejorar la calidad de los pacientes, usuarios y comunidad en general (Aggi, 2018).

Otro estudio denominado “Factores que influyen en la satisfacción de la calidad de atención en servicios de salud en usuarios que asisten a área de emergencia”, tuvo el objetivo de identificar los factores que influyen en la calidad percibida por los usuarios de emergencia la metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal con uso del modelo Servqual, en una muestra de 388 encuestas. Los resultados del modelo reflejaron en las dimensiones sobre la capacidad de respuesta (3,81), empatía (4,24), elementos tangibles (4,51), seguridad (4,57) y fiabilidad (5,40). Se concluyó que, la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del hospital objeto de estudio recibe influencia de los factores directamente relacionados con la calidad de atención en los servicios de salud (Montúfar, 2018).

El estudio sobre “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia Hospital General de Milagro”, tuvo el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia, mediante el método cuantitativo, descriptivo con uso del modelo Servqual. Los resultados evidenciaron las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte

de los usuarios de los servicios de emergencia en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Conclusiones se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato (Maggi, 2018).

Finalmente, los estudios plasmados contribuyen al presente trabajo porque se toma en consideración los objetivos por lo que, fueron desarrollado la metodología aplicada para conseguir los resultados que de muestren la problemática y de cuyos resultados que reflejan la gravedad del asunto, así mismo, se presenta la conclusión a los que los autores llegaron para mejorar la situación caótica y corregir mediante acciones correctivas o preventivas.

### **Caracterización del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón**

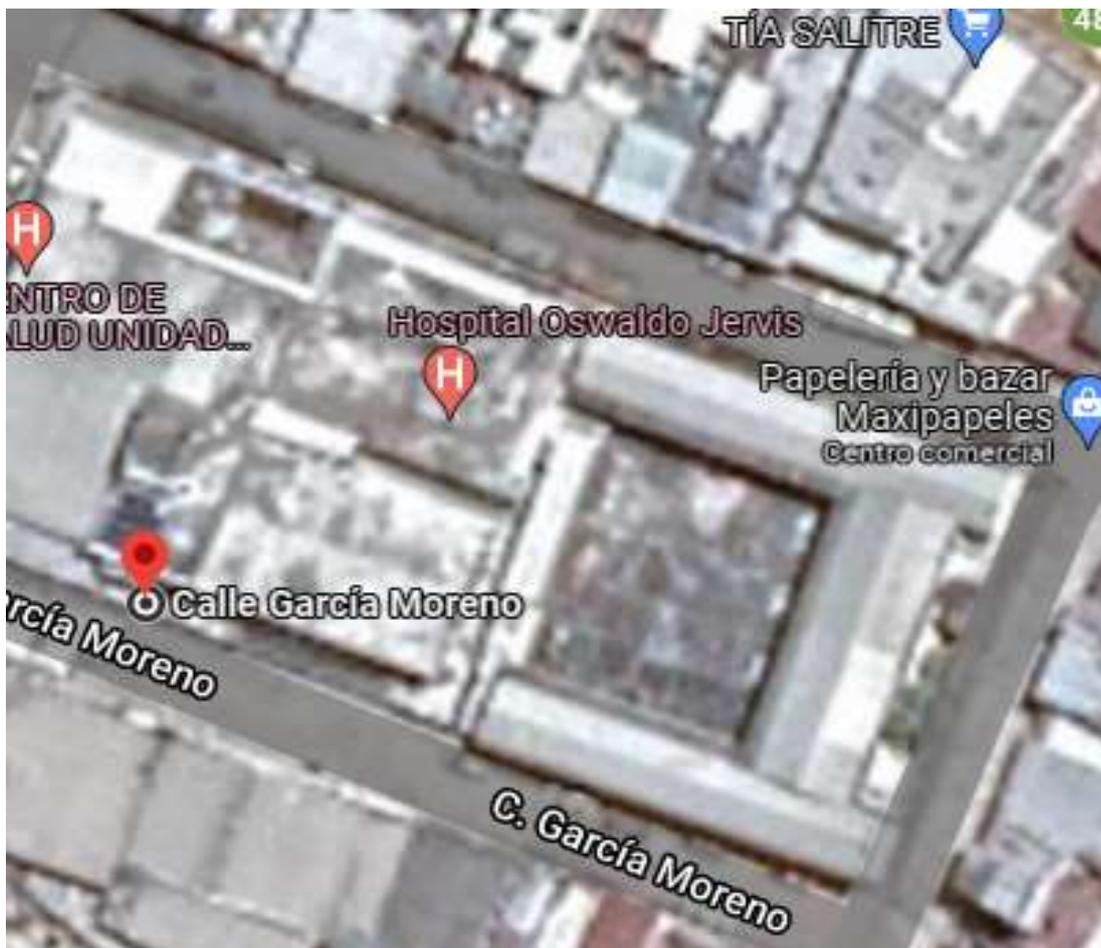
Refiriéndose al lugar donde se encuentra ubicado el Hospital Básico de Salitre “Dr. Oswaldo Jervis Alarcón”. El cantón Salitre fue fundado el 27 de noviembre de 1959, en la actualidad cuenta con una población de 59.619 habitantes, que está dividida en cinco parroquias como: Bocana, Candilejos, Central, Paraíso y San Mateo; y subdividida en barrios.

El área del territorio se extiende en un área de 388 kilómetros cuadrados, cuyos límites son:

- Norte: provincia de Los Ríos y cantón Palestina.
- Sur: Samborondón
- Este: provincia de los Ríos
- Oeste: Cantones Palestina, Santa Lucía y Daule

Al respecto, sobre las condiciones climáticas este cantón ofrece un ambiente cálido y húmedo, con temperatura media de 28°C y de altitud de 5 metros sobre el nivel del mar. La mayor parte de la población se dedica a la agricultura y ganadería, por lo que también son conocidos como los arroceros, gracias a la topografía de sus territorios planos.

Con relación, al Hospital Básico de Salitre este fue inaugurado en el año 1978 en la cabecera cantonal, entre las calles García Moreno y Daule. Es un hospital que pertenece al Distrito 09D20 de Salitre considerado como un Hospital Básico de Segundo Nivel que forma parte del Ministerio de Salud Pública, su horario de atención corresponde a las 24 horas, los siete días de la semana.



*Figura 1.* Ubicación del Hospital Básico de Salitre. Tomado de “Google Map”, por Google map, 2021. Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/dir/-1.8301329,-79.8135748/@-1.8302219,-79.8136124,157m/data=!3m1!1e3>

En cuanto, a la misión del establecimiento sanitario es prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las Políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red en el marco de justicia y equidad social.

Mientras que, su visión es ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Así mismo, los colaboradores del instituto sanitario poseen y aplican los valores como: respeto, inclusión, vocación por el servicio, compromiso, integridad, justicia y lealtad. Es uno de los hospitales que en el 2019 recibieron la asignación presupuestaria de \$2.521.126.26, con la finalidad de cubrir en las obras de infraestructura para la ampliación de la primera fase y \$176.710.53 para la compra de equipamiento, mantenimiento, estudios y fiscalización en la salud.

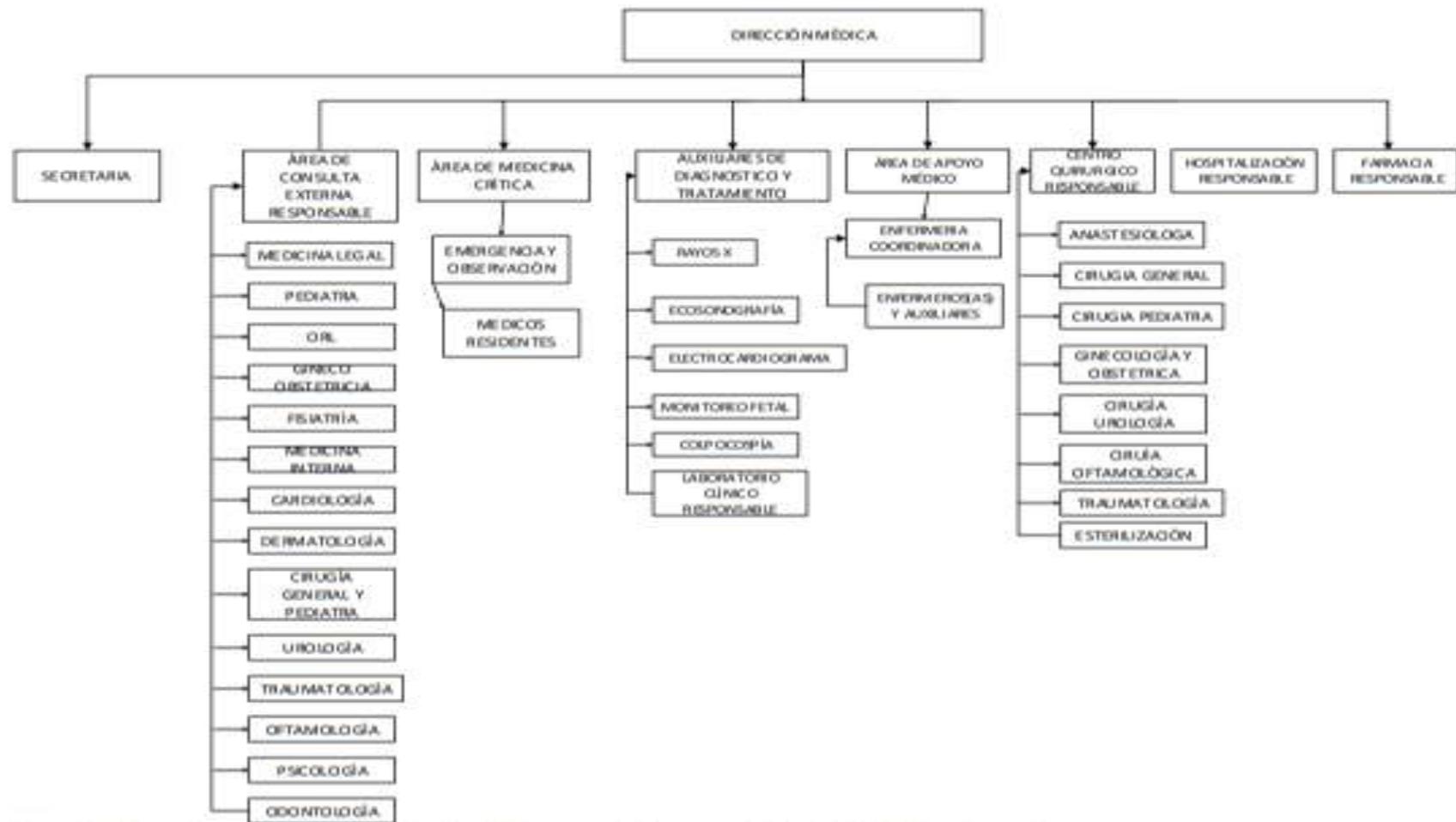


Figura 2. Organigrama Médico: Hospital Básico de Salitre. Tomado del Departamento Administrativo Hospital Básico de Salitre, 2020.

Como se aprecia en la figura anterior, el hospital se encuentra equipado con áreas de primera necesidad, mismas que, están al servicio de la ciudadanía salitreña. El organigrama refleja los departamentos que son necesarios para cumplir y garantizar el cuidado del paciente, así como también, ofrecer servicio de calidad en la atención de los pacientes y/o usuarios.

De la misma manera, se recalca las especialidades que cuenta el Hospital Básico de Salitre a la disposición de los habitantes, en la siguiente tabla:

Tabla 1  
*Cartera de Servicios del Hospital Básico de Salitre*

<b>Área</b>	<b>Cartera de servicio</b>
Emergencia y urgencia	Triaje Observación Consultas
Hospitalización	
Consulta externa	Anestesiología Cardiología Cirugía general Medicina general Medicina interna Medicina preventiva Medicina a domicilio Medicina física y rehabilitación Dermatología Nutrición y dietética Obstetricia Pediatría Psicología Traumatología Urología
Imágenes	Radiología

La tabla anterior refleja los consultorios de mayor importancia y de las cuales la gran parte de pacientes del hospital ha utilizado en los casos de emergencia y urgencia, sin embargo, en tiempo de la emergencia sanitaria, este se vio afectado por la excesiva demanda que la entidad recibió durante el 2020. No obstante, el sistema sanitario cuenta con recursos humanos capacitados, que son distribuidos en dos turnos de 12 horas, sean estos enfermeros, médicos, ambulancia, entre otros profesionales, como se presentan a continuación:

- 20 médicos residentes (5 médicos por guardia).
- 10 enfermeras.
- 10 auxiliares de enfermería.
- 3 personal de limpieza (Hospital Básico de Salitre, 2019)

Mientras que, dentro del área de urgencia consta de lo siguiente:

#### **Área de urgencia**

- Sala de espera.
- Sala de triaje.
- 3 Box de atención con 10 camas.
- 1 sala de reanimación.
- Sala de observación con 7 camas.
- 1 Sala de tocografía.
- 1 Estación de enfermería.
- 1 Box de cirugía menor.
- 1 Estación de utilería (Hospital Básico de Salitre, 2019).

Debido a que el área de urgencia atiende a pacientes que no poseen peligro o amenaza de muerte, no obstante, al no ser atendido dentro de un periodo prudente, la situación del paciente se verá afectada.

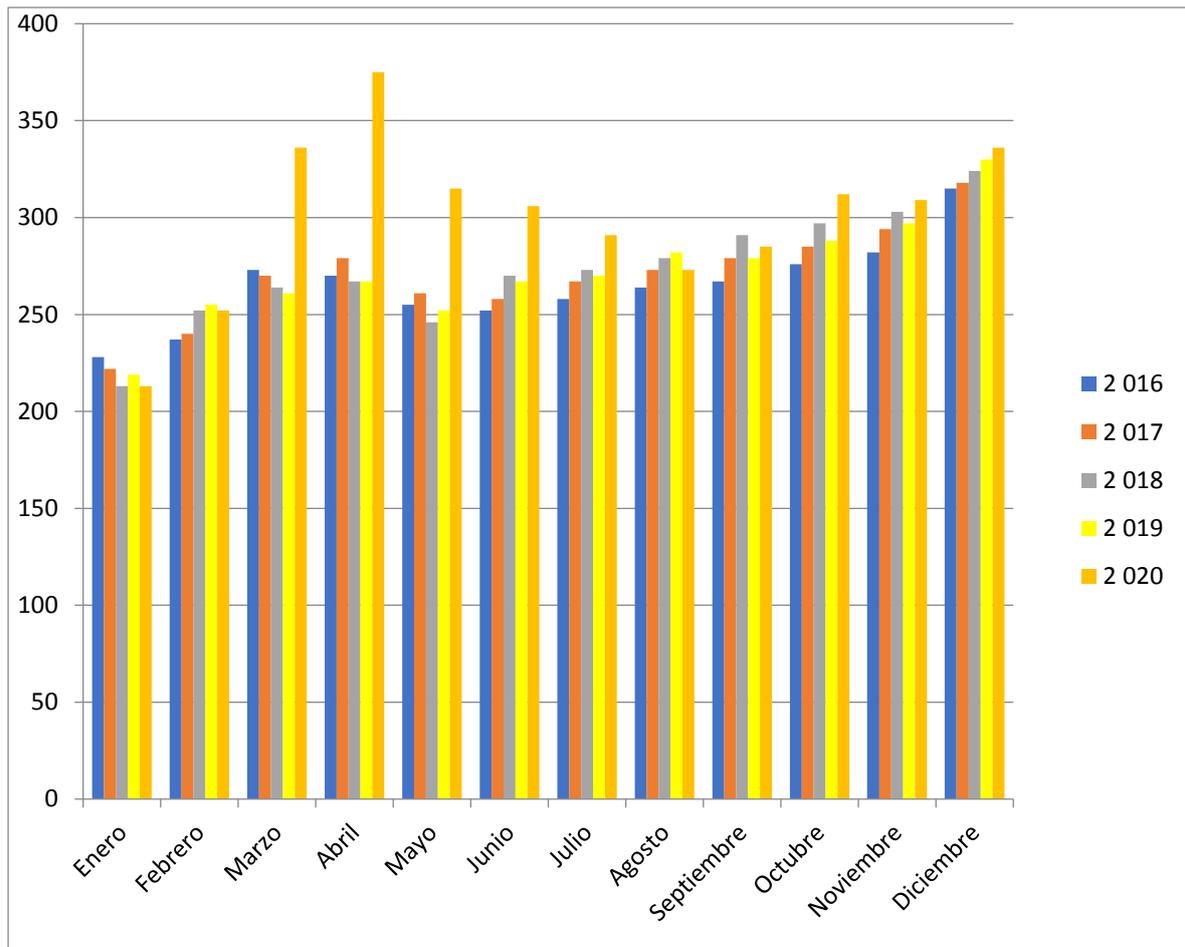


Figura 3. Servicios brindados en el Hospital Básico de Salitre. Tomado de

“InformeRendición de cuentas HBE”, por Hospital Básico de Salitre, 2020.

Con relación a los servicios brindados durante el periodo del 2016 al 2020, se reflejan los datos estadísticos donde el año 2016, el hospital tuvo una producción del 48% de atención en las áreas de urgencia, en el 2017, estos porcentajes disminuyeron en un 3%, sin embargo, para el siguiente año se incrementó el 4%, manteniéndose hasta el 2019 y en el 2020, estas cifras aumentaron 3.603 personas atendidas, debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 que provocó que miles de personas presentaran riesgos en sus salud, por otra parte, en el periodo actual se ha reducido a 2.980 ciudadanos atendidos, por la razón de, en hoy en día, más de la mitad (60.5%) de la población se encuentra vacunada y cumple con las medidas de bioseguridad.

## **Marco legal**

Prosiguiendo con el desarrollo del trabajo investigativo, se procedió a elaborar la fundamentación legal, que se encuentra asociada a aquellas normativas jurídicas que guardan relación con la Constitución de la República y las demás normativas que se derivan de la misma y que ponen énfasis en el tema sanitario, en este caso, relacionadas también con la Ley Orgánica de Salud.

### **Constitución de la República**

La Constitución de la República señala todos los derechos del buen vivir, entre los que se encuentra la Constitución de la República, la cual establece en el artículo 32, los estamentos o principios más relevantes en que se sustenta el derecho a la salud, que es protegido a nivel nacional e internacional. Para el efecto, se cita en el siguiente párrafo, esta normativa en mención:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Se puede apreciar que en el artículo 32 que el derecho a la salud es gratuito y que debe regirse bajo algunos principios, destacándose entre los más relevantes, la calidad y calidez en la atención, así como la eficacia y eficiencia, todos ellos ligados al funcionamiento óptimo del

Sistema de Gestión de la Calidad de la organización sanitaria, los cuales deben repercutir de manera positiva en la satisfacción de los pacientes.

### **Ley Orgánica de Salud**

La Ley Orgánica de Salud es la normativa específica más importante que rige el sistema de salud nacional, al cual le corresponde normar las actividades y procesos del sistema sanitario, a nivel público y privado. Algunos artículos de esta norma jurídica, constituyen un fundamento importante para el desarrollo del presente trabajo investigación, como se puede apreciar seguido:

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

Se observa en el texto del primer artículo de la Ley Orgánica de Salud, que el derecho a la salud se debe centrar en promover los principios de calidad y calidez en la atención, específicamente en la atención primaria, que constituye la base del presente estudio, en donde se pretende mejorar la calidad del servicio de salud, para maximizar la satisfacción de los pacientes que diariamente solicitan este tipo de servicio en los centros que forman parte de la red distrital del MSP, en este caso.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

Dentro de este apartado se describe la metodología empleada para el desarrollo del presente estudio que tiene por finalidad determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en la atención médica en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre de la provincia del Guayas, haciendo referencia al enfoque, alcance, tipo, diseño, instrumentación, operacionalización de las variables, población y muestra, así como también a los tipos de fuentes y datos y procedimientos aplicados para la recolección y presentación de los hallazgos que se obtendrán posteriormente.

#### **Enfoque**

Respecto al enfoque del estudio, se ha considerado el cuantitativo, que es aquel método que permite reconocer hechos cuantificables empleando para esto técnicas de recolección de datos e instrumentos que hagan posible el análisis de los hallazgos (Arias, 2018).

Asimismo, otra concepción del enfoque cuantitativo expresa que, se trata de una investigación en donde se puede medir las variables con cifras porcentuales o con números, que actúan a modo de indicadores que destacan la evolución del problema de un modo concreto (Sánchez, 2019).

De modo que, el enfoque cuantitativo se aplicará en este estudio para obtener hallazgos cuantitativos, que permitan reconocer la satisfacción del usuario en la atención médica en el Área de Urgencias, mediante la extracción de los resultados a través de la aplicación de un instrumento a los familiares de los pacientes.

#### **Alcance**

Con relación al alcance del estudio se considera el descriptivo y correlacional, la primera es conceptualizada como la investigación que hace posible reconocer un hecho o evento reconociendo las características del grupo de estudio, quienes serán abordados para establecer

las dimensiones del fenómeno, mientras que la segunda asocia dos o más variables (Namakforoosh, 2016).

La investigación descriptiva es un estudio que debe arrojar resultados puntuales, es decir, evidenciar el comportamiento de una variable con base en un indicador numérico o porcentual, bajo cuyo hallazgo define la evolución del problema en el contexto en donde se lo esté analizando (Guevara et al., 2020).

Mientras tanto, la investigación correlacional, es aquella que trata de determinar la asociación entre dos o más variables, a través del uso de una prueba de hipótesis (Guevara et al., 2020).

En este caso se considera el alcance descriptivo, porque permitirá identificar aspectos relacionados con la problemática que se encuentra asentada en las dificultades que experimentan las instituciones sanitarias, para satisfacer las necesidades del usuario que acuden a el área de Urgencias reconociendo, así como el estudio correlacional, que pretende establecer la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, como causas del fenómeno de las constantes limitaciones del sistema de salud pública, la escases de los recursos e insumos y la falta de compromiso de algunos profesionales para la recuperación de la salud.

### **Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación que se ha considerado en el estudio es de campo de acuerdo a lo manifestado por Leal et al. (2017), es “aquel que se efectúa mediante el análisis de un hecho específico considerando las fuentes de información primarias numéricas las mismas que serán recabadas de manera directa en el lugar de los hechos” (p. 14).

De esta manera, la investigación de campo es aquella que utiliza fuentes primarias que se buscan y recopilan a través de instrumentos específicos validados apropiadamente aplicados

en el lugar donde ocurre el problema, a través de las respuestas de los propios involucrados en la problemática para que esta sea confiable (Leyva y Guerra, 2020).

Según lo manifestado, se puede reconocer que se aplicará la investigación de campo para la recolección de información con la finalidad de establecer la satisfacción del paciente, mediante un instrumento que será aplicada directamente a los padres de los pacientes que acuden al Área de Urgencias, del hospital en estudio, en referencia al Hospital Básico de Salitre.

Mientras que, con relación al diseño de investigación se considera no experimental, transversal que se define como “el método que permite medir las características de la población en estudio considerando un período de estudio y un tiempo específico para su desarrollo, sin manipular las variables iniciales (Corona, 2017).

En el caso de la investigación transversal esta se refiere a la realización de una investigación en el tiempo presente, es decir, que este diseño investigativo sirve para los estudios de campo donde se deben utilizar instrumentos para la recopilación de la información en el lugar de los hechos bajo fuentes primarias (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

En este estudio se considerará de diseño transversal porque se desarrollará en el periodo del 2021, considerando un espacio geográfico del cantón Salitre de la provincia del Guayas, donde se encuentra el hospital en estudio.

### **Instrumentación**

La técnica de la investigación consiste en el conjunto de herramientas que facilitan de manera clara la recepción de datos en un espacio y tiempo dado, por ello, su importancia radica en el diseño y tipo de investigación considerada (Escudero y Cortez, 2018).

Mientras tanto, el instrumento es el material palpable pertinente a la técnica porque esta última consiste en la acción, pero los instrumentos representan en sí, el medio por el cual se

recoge la información de manera taxativa, la cual se extrae de los involucrados directos en el problema (Cabezas et al., 2018).

Como técnica para la recolección de la información se considera la encuesta, definida por Muñoz y Peiró (2018) como “la herramienta que hace posible la obtención de datos informativos los mismos que se presentan de manera numérica y porcentual para identificar aspectos de relevancia sobre un hecho en análisis” (p. 13).

En efecto, la encuesta es una técnica de amplio uso debido a que es característica de la investigación cuantitativa debido a que por la constitución de su instrumento permite medir las variables de modo concreto, para obtener resultados que pueden compararse y mediante los cuales se pueda expresar la evolución de la variable en un tiempo determinado y en el espacio investigado (Milagros et al., 2020).

Considerando estas conceptualizaciones, se puede identificar que se aplicará la técnica descrita porque permitirá obtener información de las fuentes primarias de investigación, a través de la aplicación del instrumento de preguntas.

Con relación a uno de los instrumentos considerados en el estudio, se ha seleccionado el modelo de SERVPERF, que fue propuesto por Cronín y Taylor en el año de 1992, considerando únicamente las escalas de percepciones de clientes, excluyendo las expectativas, considerando que tendría las encuestas un cuestionario con 21 preguntas en los que se consideraría las percepciones únicamente, es decir, que se exceptúan las expectativas fijadas en el modelo antecesor, el SERVQUAL (Torres y Luna, 2017).

El modelo SERVPERF muestra ventajas adicionales, entre algunas de las cuales, se citan las siguientes:

- El cuestionario es muy accesible, se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Predicen mejor la satisfacción en las medidas de valoración que en la diferencia.

- Facilidad en interpretación y el análisis de datos.
- No se pierde información.
- Es posible incorporar una pregunta de satisfacción general, apoyando al resto de ítems

al nivel de satisfacción total alcanzado.

El modelo SERVPERF considera cinco dimensiones claves establecidas, como son las siguientes:

- Bienes tangibles.
- Responsabilidad.
- Seguridad.
- Empatía
- Confiabilidad (Izquierdo, 2019).

La escala de medición para este modelo SERVPERF, considera la escala de Likert con preguntas en las cuales se establece un nivel de medición de acuerdo o desacuerdo con una escala multidimensional de 7 elementos, donde se hace referencia a los siguientes criterios:

- Totalmente de acuerdo (7)
- Muy de acuerdo (6)
- De acuerdo (5)
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4)
- Algo en desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1) (Izquierdo y León, 2020).

Considerando el análisis descrito sobre la técnica e instrumento de la investigación que se emplea para la obtención de los resultados sobre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes se detalla el instrumento del modelo SERVPERF, en conjunto con su escala de medición, en el anexo No. 1.

Mientras tanto, el segundo instrumento considerado en el estudio, es el modelo SIUSEX 2, el cual fue creado por la organización The Commonwealth Fund y sirve para la medición de la satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios de salud (Fuentes, Aguirre, Ramírez, Arroyo, & Hamui, 2017).

Este instrumento fue realizado en dos etapas, primero surgió el SIUSEX1, para luego mejorar el instrumento y avanzar hacia la SIUSEX 2, como un mecanismo para la medición del bienestar de los usuarios, a través de la propia percepción de su nivel de satisfacción individual.

El bienestar subjetivo al que se refiere el modelo SIUSEX 2, que facilita la valoración que los usuarios pueden percibir de su propia vida, en sus diferentes dimensiones de salud, trabajo, familia, sociedad, entre otros (Fuentes, Aguirre, Ramírez, Arroyo, & Hamui, 2017).

Al respecto, en los siguientes ítems se presentan los componentes que forman parte del modelo SIUSEX 2:

- Los componentes del modelo SIUSEX 2 destaca en primer lugar, los datos generales de los usuarios, entre los cuales constan la fecha de nacimiento, su sexo, estado civil, instrucción académica, entre los más relevantes.
- A partir del segundo componente se estima necesario conocer la experiencia del personal, tanto en el establecimiento hospitalario, como en las actividades preventivas pertinentes.
- La tercera dimensión es la condición de salud de los usuarios, descrita por los motivos por los cuales visitó el establecimiento sanitario.
- La cuarta dimensión radica en las preocupaciones del usuario, debido a su condición de salud.
- La quinta dimensión está asociada a las preocupaciones relacionadas con su estado de ánimo.

- La sexta dimensión consiste en las preocupaciones relacionadas con el tratamiento médico.

- Finalmente, se evalúa la atención al usuario a través de algunas interrogantes que hacen referencia a su percepción sobre la satisfacción del paciente (Fuentes, Aguirre, Ramírez, Arroyo, & Hamui, 2017).

Cabe destacar que al final del modelo SIUSEX 2, se debe proceder a emitir la ficha de identificación que, a pesar de no valorarse, sin embargo, es necesario que se conozca para fines eminentemente informativos.

Para la medición de la satisfacción del paciente según el modelo SIUSEX 2, es como sigue:

- La escala del método es variable, porque algunas de sus dimensiones se valoran con un sí, un no o la opción no sabe/no responde, se ha valorado con al sí con la mayor valoración (3), al no con la menor (1) y al no sabe/no responde con (2).

- Sin embargo, si la escala cambia a siempre, con frecuencia, a veces, rara vez y nunca, entonces, la primera opción será valorada con 5, mientras que la última, será calificada con la puntuación uno.

- Asimismo, si la escala cambia a excelente, muy bueno, bueno, malo y muy malo, entonces, la primera opción será valorada con 5, mientras que la última, será calificada con la puntuación uno.

- Sucede lo mismo con las opciones muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho y nada satisfecho, donde, la primera opción será valorada con 5, mientras que la última, será calificada con la puntuación uno (Fuentes, Aguirre, Ramírez, Arroyo, & Hamui, 2017).

Finalmente, se presenta a continuación el instrumento del modelo SIUSEX 2, el cual indica en el anexo 2.

## Operacionalización de variables

Tabla 2

### *Operacionalización de variables*

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Técnica
Independiente: Factores influyentes (Calidad del servicio)	Transformación de requerimientos y expectativas al futuro del cliente, de manera que sea medible y cuantificable, con lo cual se logra que el cliente esté satisfecho y dispuesto a pagar por el servicio recibido (López, 2018).	Capacidad de respuesta (Responsabilidad)  Desarrollo tecnológico (bienes tangibles)  Empatía  Confianza  Seguridad	de % de usuarios satisfechos con la capacidad de respuesta  % de usuarios satisfechos con su condición de paciente  de % de pacientes satisfechos con su condición de paciente  de % de pacientes satisfechos con su condición de paciente  por % de pacientes satisfechos con el trato recibido	Encuesta modelo SERVPERF  Encuesta modelo SERVPERF  Encuesta modelo SERVPERF  Encuesta modelo SERVPERF  Encuesta modelo SIUSEX 2  Encuesta modelo SIUSEX 2  Encuesta modelo SIUSEX 2
Dependiente: Satisfacción del paciente	Estado mental cuando una persona alcanza el logro en cierto aspecto y que ya no necesita nada, en este caso, referido al paciente (Alpízar y Hernández, 2016).	Condición bienestar paciente  Condición bienestar paciente  Trato recibido por el paciente	de % de pacientes satisfechos con su condición de paciente  de % de pacientes satisfechos con su condición de paciente  por % de pacientes satisfechos con el trato recibido	Encuesta modelo SIUSEX 2  Encuesta modelo SIUSEX 2  Encuesta modelo SIUSEX 2

## Población y muestra

En este sub-apartado se presente el detalle de la población y muestra de la presente investigación.

En primer lugar, se indica la concepción de la población, la cual se refiere al conjunto de personas que hacen parte de un determinado estudio, debido a las condiciones de presentan y sus características, según el criterio de (Hernández et al., 2016).

Para este caso se ha considerado una población de 2.980 pacientes mayores de edad y menores de 65 años, que son rangos de edad de pacientes con estado de salud que les permita responder la encuesta y que fueron atendidos en el año 2020, en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.

En segundo lugar, se define la concepción de la muestra, la cual ha sido definida como un aparte de la población, seleccionada para reducir el número de involucrados en un estudio determinado, según el criterio de (Hernández et al., 2016).

En este caso se aplicará la fórmula de la muestra para conocer el número de personas que participaran en el desarrollo de la encuesta, debido a que la población supera los 100 elementos:

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

Una vez identificada la fórmula de la muestra poblacional, que utiliza el método de muestreo probabilístico y aleatorio, se procede a señalar el significado de cada uno de los elementos literales de la misma.

Datos:

- Población (N) = 2.980 pacientes que acuden al Área de Urgencias, del hospital en estudio
- Nivel de confianza (Z) = 1,96

- Error (d) = 5% = 0,05
- Probabilidad de verdadero (p) = 50% = 0,5
- Probabilidad de falso (q) = 50% = 0,5 (Bernal, 2017).

Desarrollando la ecuación:

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

Es decir:

$$n = \frac{(2.980) \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (2.980 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

De manera que:

$$n = \frac{2.861,99}{(0,05)^2 \times (2.980 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

Obteniéndose:

$$n = \frac{2.861,99}{7,45 + 0,9604}$$

O sea,

$$n = \frac{2.861,99}{8,4104}$$

Por consiguiente:

n = 340 pacientes que acuden al Área de Urgencias, del hospital en estudio.

Una vez desarrollada la fórmula de la muestra poblacional, se pudo conocer que la muestra de la investigación es igual a 340 pacientes que acuden al Área de Urgencias, del hospital en estudio.

## **Tipos de fuentes y datos**

Con relación a las fuentes que se consideraron en el estudio se indican las primarias, que son aquellas que proveen de información directa desde el campo de estudio para la investigación, mientras que las fuentes secundarias se asocian a la información que se toma de las principales fuentes bibliográficas que se refieren a las variables consideradas dentro de la investigación (Morán y Alvarado, 2016). En el caso de las fuentes primarias se considerará la información obtenida de las encuestas aplicadas a los padres de los pacientes pediátricos que acuden al Área de Urgencias, del hospital en estudio, mientras que las fuentes secundarias abordadas son las revistas científicas, libros y demás información documental y bibliográfica que forme parte del fundamento teórico.

## **Procedimientos**

El procedimiento de los resultados se ha considerado como primer paso la caracterización del problema y la población que hace parte del estudio, segundo paso la selección del cuestionario a aplicar en el estudio.

El tercer paso realizado, fue la aplicación del instrumento a la población objetivo, que se realizó a partir de agosto a octubre del 2021, previa obtención del permiso por parte del director del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón. Luego de acudir a esta institución hospitalaria, se procedió a realizar la encuesta en el interior de esta entidad, a los usuarios respectivos, a quienes se les explicó cómo responder a cada dimensión de los respectivos cuestionarios, considerando como parte de la muestra, a las personas mayores de edad y menores de 65 años, que se encuentran conscientes, además que sepan leer y escribir, efectuando el proceso para la recolección de datos, de manera presencial.

Una vez recopilados los datos pertinentes en los instrumentos respectivos, se realizó la tabulación y el ingreso de los hallazgos en el Programa Microsoft Excel, aplicando la

siguiente ecuación para calificar la calidad del servicio, mediante el instrumento del modelo SERVPERF y su escala multidimensional:

- Calificación obtenida por pregunta = Número de respuestas por cada pregunta \* calificación otorgada por la escala multidimensional del modelo “SERVPERF”

Posteriormente, se sumaron las calificaciones obtenidas por pregunta y se dividió por la muestra, para obtener la calificación obtenida por cada cláusula, sobre 7 puntos:

$$\text{Calificación por cláusula del modelo SERVPERF} = \frac{\sum \text{calificación obtenida por pregunta}}{\text{Muestra}}$$

Finalmente, al dividir la calificación por cláusula del modelo SERVPERF, por 7 puntos, se obtiene el porcentaje de la calificación del modelo SERVPERF, por cláusula y por componente:

$$\text{Porcentaje de la calificación del SERVPERF} = \frac{\text{Calificación por cláusula SERVPERF}}{\text{Calificación máxima del SERVPERF}}$$

De esta manera, no solo se obtiene el porcentaje de satisfacción del paciente por cláusula del instrumento del modelo SERVPERF, sino también el porcentaje de satisfacción por cada dimensión de este modelo en mención.

Similar, procedimiento se utiliza para la calificación del modelo SIUSEX 2, pero dividiendo el número de respuestas obtenidas por cláusula, por la muestra, para determinar los pesos de cada opción, en la satisfacción del paciente.

Al final se aplica la prueba de correlación no paramétrica, mediante el coeficiente de Spearman, considerando las tablas de datos brutos obtenidos por cada variable, calidad del servicio y satisfacción del paciente, de modo general, ingresándolas al programa SPSS y aplicando las herramientas estadísticas para la obtención del coeficiente de Spearman, para obtener el nivel de correlación, considerando que si este parámetro es mayor a 0,9, existe alto

nivel de correlación entre las variables, además de contar con un sigma o p-valor menor a 0,01, caso contrario, no existirá correlación entre las variables.

## **Resultados**

**Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, mediante el Modelo SERVPERF.**

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en cada indicador del modelo SERVPERF, considerando cada una de las interrogantes, indicando los porcentajes obtenidos en las tablas estadísticas:

Tabla 3  
Dimensión Elementos tangibles

Preguntas	Total, desacuerdo (1 punto)			En desacuerdo (2 punto)			Indiferente (3 punto)			Algo de acuerdo (4 punto)			Total, acuerdo (5 punto)			Algo de acuerdo (6 punto)			Total, acuerdo (7 punto)			Total, calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación por cláusula del SERVPERF	Calificación máxima del	Porcentaje de la calificación del SERVPERF
	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida					
¿Las instalaciones físicas del Hospital Básico de Salitre, son adecuadas para proporcionar atención?	0	1	0	33	2	66	121	3	363	151	4	604	35	5	175	0	6	0	0	7	0	1208	340	3,55	7	51%
¿Los equipos del Hospital Básico de Salitre, son adecuados para proporcionar atención?	0	1	0	20	2	40	88	3	264	34	4	136	102	5	510	34	6	204	62	7	434	1588	340	4,67	7	67%
¿El personal de salud del Hospital Básico de Salitre, presenta una correcta presentación para la atención?	0	1	0	7	2	14	79	3	237	90	4	360	34	5	170	95	6	570	35	7	245	1596	340	4,69	7	67%
¿Las condiciones ambientales del Hospital Básico de Salitre son adecuadas?	1	1	1	60	2	120	176	3	528	90	4	360	0	5	0	0	6	0	14	7	98	1107	340	3,26	7	47%
¿Las diferentes áreas del Hospital Básico de Salitre, presentan señalización adecuada, para evitar riesgos en la salud?	0	1	0	14	2	28	74	3	222	48	4	192	74	5	370	130	6	780	0	7	0	1592	340	4,68	7	67%

En la tabla 3, se hace referencia a las calificaciones obtenidas en el modelo SERVPERF con relación a la dimensión Elementos tangibles, el mismo que representa una calificación promedio de 62%, donde las condiciones ambientales que presenta el Hospital Básico de Salitre han obtenido la menor calificación de aceptación, seguido de las instalaciones físicas de la casa de salud, lo cual representa que la satisfacción de los usuarios puede verse perjudicada debido a la desatención de algunas áreas del hospital, como es el caso del área de urgencias que debido a la emergencia sanitaria colapso en muchas ocasiones.

Tabla 4  
Dimensión Confiabilidad

Preguntas	Total, desacuerdo (1 punto)			En desacuerdo (2 punto)			Indiferente (3 punto)			Algo de acuerdo (4 punto)			Total, acuerdo (5 punto)			Algo de acuerdo (6 punto)			Total, acuerdo (7 punto)			Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación por cláusula del SERVPERF	Calificación máxima del SERVPERF	Porcentaje de la calificación del SERVPERF
	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida					
¿Recibió respuesta inmediata de parte del Hospital Básico de Salitre, ante una petición realizada?	14	1	14	46	2	92	211	3	633	69	4	276	0	5	0	0	6	0	0	7	0	1015	340	2,99	7	43%
¿La información proporcionada por parte del Hospital Básico de Salitre, fue satisfactoria y clara?	0	1	0	19	2	38	143	3	429	90	4	360	41	5	205	47	6	282	0	7	0	1314	340	3,86	7	55%
¿Fue atendido a la primera vez que solicitó una respuesta sin errores de parte del Hospital Básico de Salitre?	0	1	0	25	2	50	137	3	411	56	4	224	102	5	510	20	6	120	0	7	0	1315	340	3,87	7	55%
¿El Hospital Básico de Salitre, le informa de los programas de salud que se realizan?	14	1	14	67	2	134	184	3	552	75	4	300	0	5	0	0	6	0	0	7	0	1000	340	2,94	7	42%
¿Se han presentado incoherencias en lo indicado por el Hospital Básico de Salitre, y la atención recibida?	0	1	0	18	2	36	171	3	513	124	4	496	27	5	135	0	6	0	0	7	0	1180	340	3,47	7	50%

En la tabla 4, se hace referencia a las calificaciones obtenidas en el modelo SERVPERF con relación a la dimensión Confiabilidad, el mismo que representa una calificación promedio de 49%, donde los aspectos que han generado mayor insatisfacción o malestar de parte de los pacientes y usuarios es la falta de información de los programas de salud que se realizan en el hospital, también se ha presentado molestias debido a las limitaciones en las respuestas de parte de la institución, además se han presentado ciertas incoherencias en lo correspondiente a la atención recibida, lo cual ha generado que la población de pacientes, sientan insatisfacción, más aún en los tiempos que existen urgencias y se presentan colapsos por la emergencia sanitaria.

Tabla 5  
Dimensión Responsabilidad

Preguntas	Total desacuerdo (1 punto)			En desacuerdo (2 punto)			Indiferente (3 punto)			Algo de acuerdo (4 punto)			Total acuerdo (5 punto)			Algo de acuerdo (6 punto)			Total acuerdo (7 punto)			Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación por cláusula del SERVPERF	Calificación máxima del SERVPERF	Porcentaje de la calificación del SERVPERF
	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida					
¿La atención que recibí de parte del Hospital Básico de Salitre, fue ágil?	14	1	14	87	2	174	184	3	552	55	4	220	0	5	0	0	6	0	0	7	0	960	340	2,82	7	40%
¿La atención que recibí de parte del Hospital Básico de Salitre, fue puntual?	0	1	0	25	2	50	116	3	348	96	4	384	62	5	310	0	6	0	41	7	287	1379	340	4,06	7	58%
¿La atención que recibí de parte del Hospital Básico de Salitre, fue oportuna?	14	1	14	53	2	106	192	3	576	81	4	324	0	5	0	0	6	0	0	7	0	1020	340	3,00	7	43%

En la tabla 5, se hace referencia a las calificaciones obtenidas en el modelo SERVPERF con relación a la dimensión Responsabilidad, el mismo que representa una calificación promedio de 47%, donde se puede reconocer que la insatisfacción de los pacientes y usuarios de la casa de salud han experimentado falta de agilidad de parte del personal que proporciona atención en el área de urgencias, así también se ha evidenciado falta de puntualidad para dar solución a las necesidades de los pacientes, lo cual refleja una atención no oportuna y que impacta de manera negativa en la satisfacción de los pacientes, más aún en el caso de pacientes en estado de emergencias que requieren de estrategias oportunas destinadas a potenciar la calidad de vida de la población en general.

Tabla 6  
Dimensión Seguridad

Preguntas	Total desacuerdo (1 punto)			En desacuerdo (2 punto)			Indiferente (3 punto)			Algo de acuerdo (4 punto)			Total acuerdo (5 punto)			Algo de acuerdo (6 punto)			Total acuerdo (7 punto)			Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación por cláusula del SERVPERF	Calificación máxima del SERVPERF	Porcentaje de la calificación del SERVPERF
	Número de respuesta	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida					
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, fue profesional?	0	1	0	32	2	64	156	3	468	55	4	220	28	5	140	41	6	246	28	7	196	4905	1360	3,61	7	52%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, fue cortes?	0	1	0	67	2	134	135	3	405	41	4	164	48	5	240	35	6	210	14	7	98	1251	340	3,68	7	53%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, le inspiró seguridad?	14	1	14	46	2	92	239	3	717	14	4	56	0	5	0	27	6	162	0	7	0	1041	340	3,06	7	44%
¿La atención que recibí de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, le inspiró credibilidad?	0	1	0	26	2	52	169	3	507	75	4	300	21	5	105	28	6	168	21	7	147	1279	340	3,76	7	54%

En la tabla 6, se hace referencia a las calificaciones obtenidas en el modelo SERVPERF con relación a la dimensión Seguridad, el mismo que representa una calificación promedio de 52%, evidenciando que el ítem de menor calificación en este componente es la falta de seguridad que han experimentado en la atención que recibió de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, seguido de la falta de cortesía de parte del personal para atender sus necesidades y con esto la credibilidad se ha perdido la credibilidad en cuanto a las estrategias hospitalarias para lograr la atención lo que impacta de manera directa en su insatisfacción, por lo tanto, los pacientes que se encuentran en el área de urgencias han reflejado insatisfacción con la seguridad de la institución de salud, lo que se puede relacionar con las limitaciones del sector de la salud y la falta de acciones orientadas a mejorar la salud de la población pediátrica en el área de urgencias.

Tabla 7  
Dimensión Empatía

Preguntas	Total desacuerdo (1 punto)			En desacuerdo (2 punto)			Indiferente (3 punto)			Algo de acuerdo (4 punto)			Total acuerdo (5 punto)			Algo de acuerdo (6 punto)			Total acuerdo (7 punto)			Total calificación modelo SERVPER	Muestra	Calificación por cláusula del SERVPER	Calificación máxima del SERVPER	Porcentaje de la calificación del SERVPER
	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida	Número de respuestas	Puntaje SERVPERF	Calificación obtenida					
¿Siente que el personal de salud del Hospital Básico de Salitre, es accesible en horarios de atención?	0	1	0	94	2	188	47	3	141	83	4	332	14	5	70	47	6	282	55	7	385	340	3,98	7	57%	340
¿Considera que el Hospital Básico de Salitre, facilita la comunicación para satisfacer sus inquietudes?	0	1	0	53	2	106	40	3	120	117	4	468	35	5	175	95	6	570	0	7	0	340	4,23	7	60%	340
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal de salud del Hospital Básico de Salitre?	0	1	0	32	2	64	136	3	408	63	4	252	41	5	205	54	6	324	14	7	98	340	3,97	7	57%	340
¿Siente que sus necesidades son comprendidas de manera adecuada por el personal de salud de salud del Hospital Básico de Salitre?	0	1	0	67	2	134	101	3	303	90	4	360	62	5	310	20	6	120	0	7	0	340	3,61	7	52%	340

En la tabla 7, se hace referencia a las calificaciones obtenidas en el modelo SERVPERF con relación a la dimensión Empatía, el mismo que representa una calificación promedio de 57%, evidenciando que el ítem de menor calificación en este componente es la falta de comprensión de las necesidades de los pacientes de parte del personal de salud del hospital seguido de la falta de trato cordial de parte del personal, de modo que los pacientes han experimentado situaciones difíciles en esta área y su estadía hospitalaria se ha visto perjudicada por la falta de empatía del personal, quienes no tienen horarios accesibles o muchas veces carecen de protocolos para ofrecer una atención de calidad orientada a lograr la satisfacción de la ciudadanía que demanda del servicio hospitalario.

## Resumen de componentes modelo “SERVPERF”

Tabla 8

Resumen de los componentes del modelo “SERVPERF”

Descripción	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
Elementos Tangibles	4,33	7	62%
Fiabilidad	3,43	7	49%
Capacidad de Respuesta	3,29	7	47%
Seguridad	3,61	7	52%
Empatía	3,98	7	57%
<b>Promedio</b>			<b>53%</b>

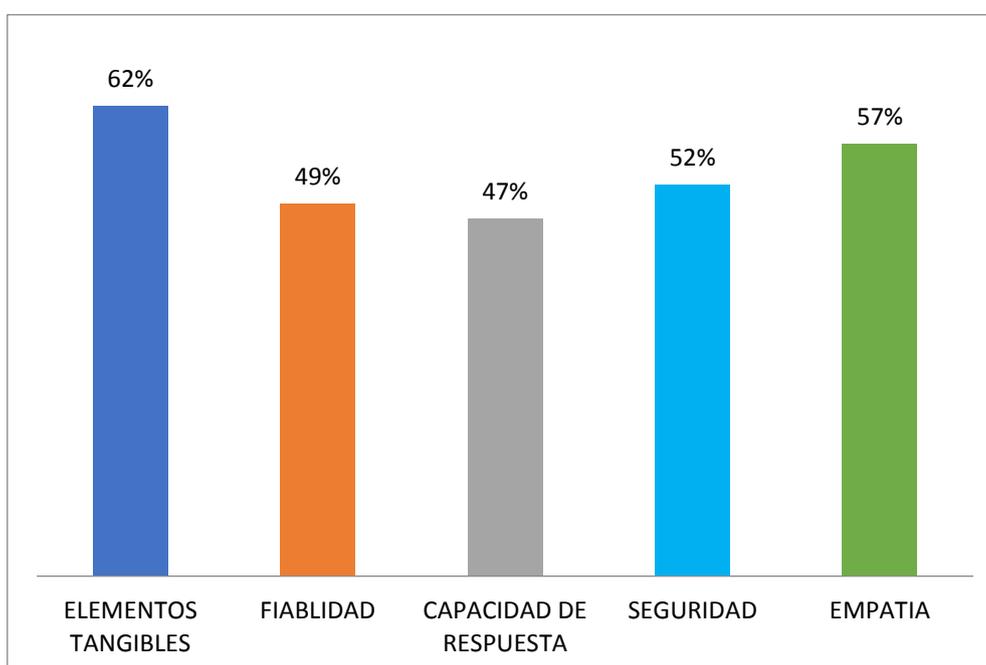


Figura 4. Resumen de modelo “SERVPERF”.

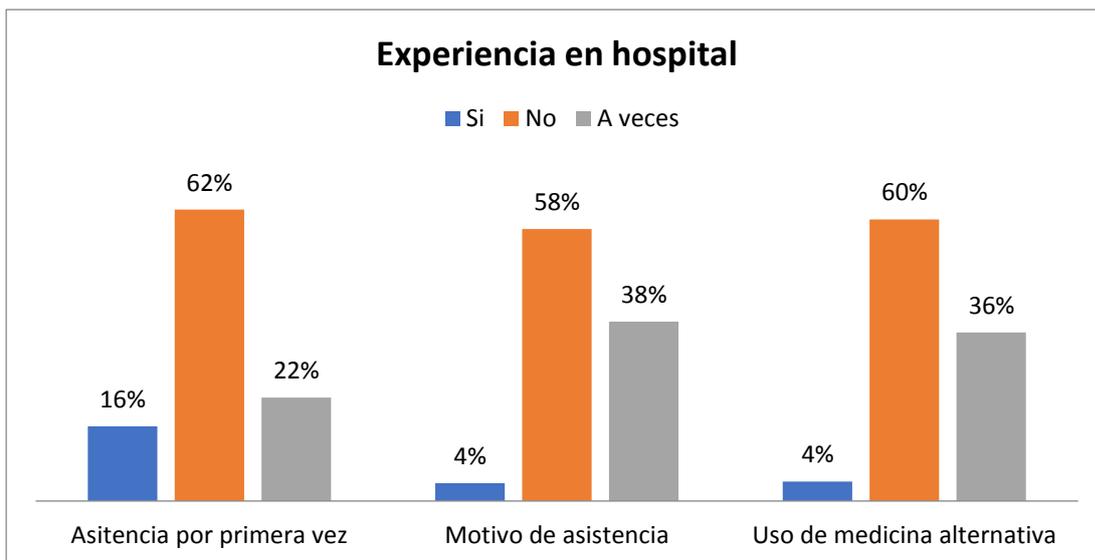
En el detalle de la figura 4, se evidencia las calificaciones porcentuales obtenidas en el estudio, identificándose la capacidad de respuesta como el principal factor que influye en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, es decir, la disposición que se tiene en la institución de salud por ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido, se ha identificado como el aspecto central de la insatisfacción de los pacientes que acuden al área de Urgencias del hospital en estudio.

Además, se han identificado otros aspectos que generan insatisfacción como es el caso de la fiabilidad del personal con una calificación del 49%, es decir, el servicio de salud no se ha ofrecido de forma fiable y precisa, así mismo, la seguridad es otro elemento que representa una calificación baja con el 52% de satisfacción, esto se relaciona con la falta de conocimientos y de cortesía del personal para dar confianza a los pacientes que acuden al área a recibir atención. Por otra parte, la empatía ha obtenido una calificación del 57% que representa que el personal de la institución no ha contribuido con el cuidado y la atención individualizada a los pacientes y usuarios del área de urgencias, demostrando las limitaciones en la atención lo cual genera insatisfacción.

Así mismo, se puede reconocer que el componente referente a los elementos tangibles ha obtenido una calificación porcentual de 62%, la cual también se encuentra dentro de un rango de aceptabilidad baja demostrando que las instalaciones físicas, equipos y el aspecto del personal, también se constituyen como agentes que han causado molestia e insatisfacción entre los pacientes y usuarios, por lo que se precisa de manera urgente se considere estos hallazgos para el desarrollo de una propuesta que permita mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Área de Urgencias del hospital en estudio.

### **Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, mediante el Modelo SIUSEX 2.**

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en cada indicador del modelo SIUSEX 2, considerando cada una de las interrogantes, indicando los porcentajes obtenidos en las figuras estadísticas:



*Figura 5.* Experiencia en hospital.

En la figura 5, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de la experiencia en el hospital de parte de los padres de los pacientes pediátricos que han acudido al área de urgencias, obtenido que, en el 62% de los casos no ha sido la primera vez que acuden, mientras que el 36% señaló a veces acudió a la medicina alternativa previo a asistir las instalaciones del hospital.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, se puede reconocer que los padres de pacientes pediátricos, han acudido al área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre en la provincia del Guayas, para solicitar atención para sus hijos por diferentes complicaciones que han presentado en su salud, siendo en algunos casos la primera vez que acuden al área de urgencias, ya que en otras ocasiones han asistido por consulta externa a las consultas establecidas, sin embargo, previo a acudir en varios casos han considerado la práctica de cuidados a través de medicina alternativa, recurriendo a curanderos, sobadores, hierberos, comadronas, entre otros, ya que muchas veces no toman conciencia de la gravedad de la condición del menor, siendo la última alterativa la atención hospitalaria.

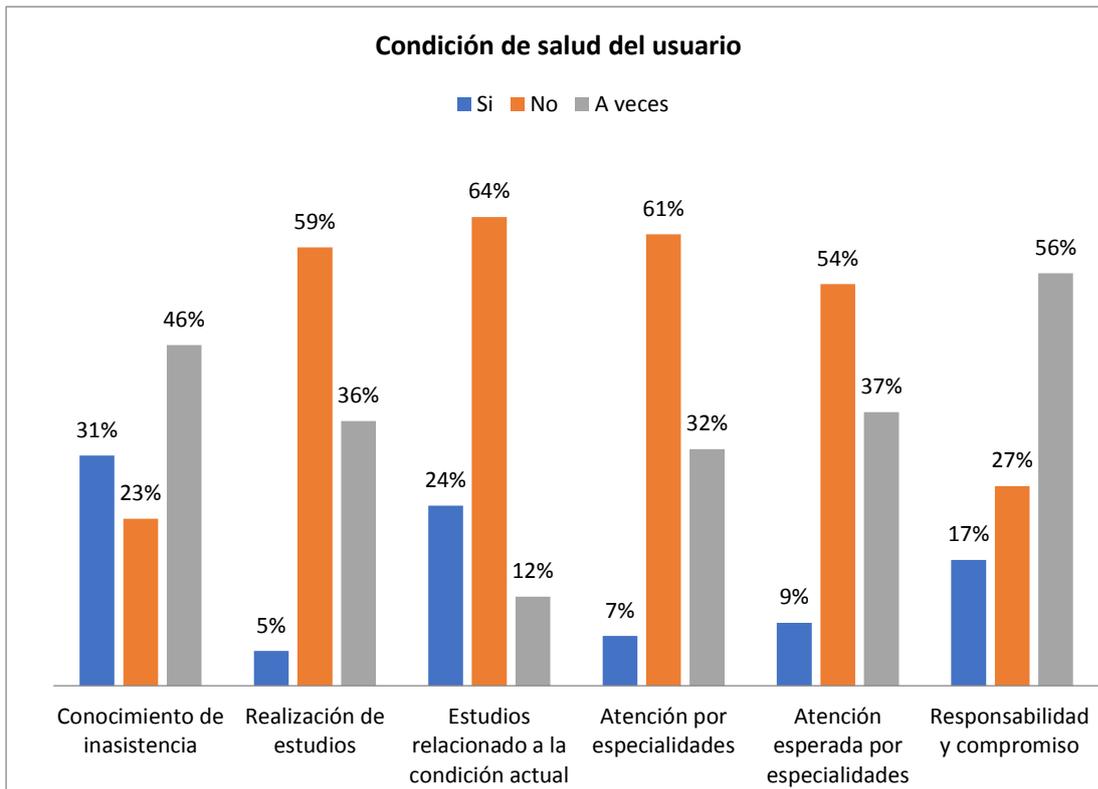


Figura 6. Condición de salud del usuario.

En la figura 6, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de la condición de salud de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, en el 46% a veces tiene conocimiento de la enfermedades del menor, en el 59% de los casos señala que no ha sido necesario realizar estudios a profundidad del niño/a, en el 64% de los casos consideran que los estudios que se han realiza no tienen relación a la condición que padece, en el 61% de los casos no se ha precisado de atención especializada, sin embargo solo el 54% no recibió la atención especializada esperada, lo cual ha causado que el 56% de los padres de los menores han sentido que existe poca responsabilidad y compromiso de parte del personal y de la institución de salud. De modo que, las condiciones de salud que ha debido enfrentar los padres de los pacientes pediátricos que han llevado a sus hijos, en términos generales ha presentado algunas limitaciones que se asocian con su insatisfacción con el servicio y la baja calidad del servicio.

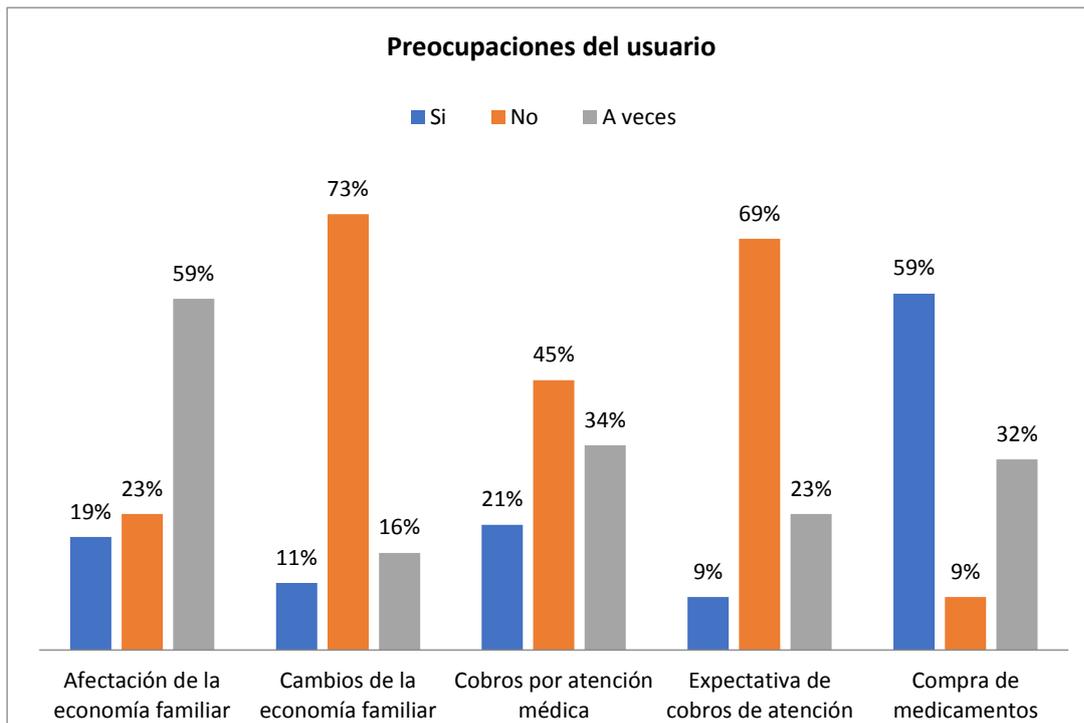


Figura 7. Preocupaciones del usuario.

En la figura 7, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de las preocupaciones de parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 59% de los casos a veces ha presentado afectación de la economía familiar, el 73% en la actualidad no espera que se presente algún cambio en la economía de la familia, el 45% señala que no se han presentado cobros en la institución de salud por concepto de atención médica, el 69% no tiene expectativas de cobros por la atención médica que han recibido, puesto que se trata de una institución pública que debe ofrecer los servicios de salud, sin solicitar pagos a los pacientes que acuden a recibir atención, mientras que, el 59% aseguró que debido a adquirir medicamentos fuera de la casa de salud, esto se traduce en un aspecto que genera insatisfacción en los pacientes, ya que muchas veces no cuentan con los recursos económicos para comprar los medicamentos y esto genera preocupación.

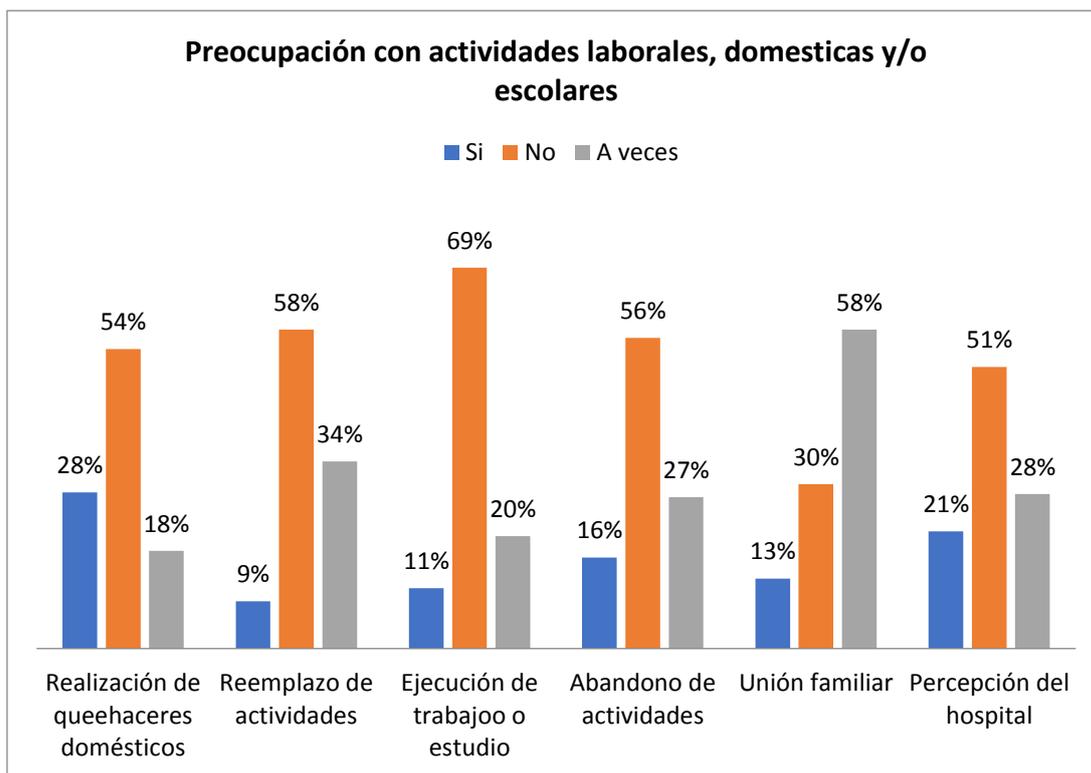
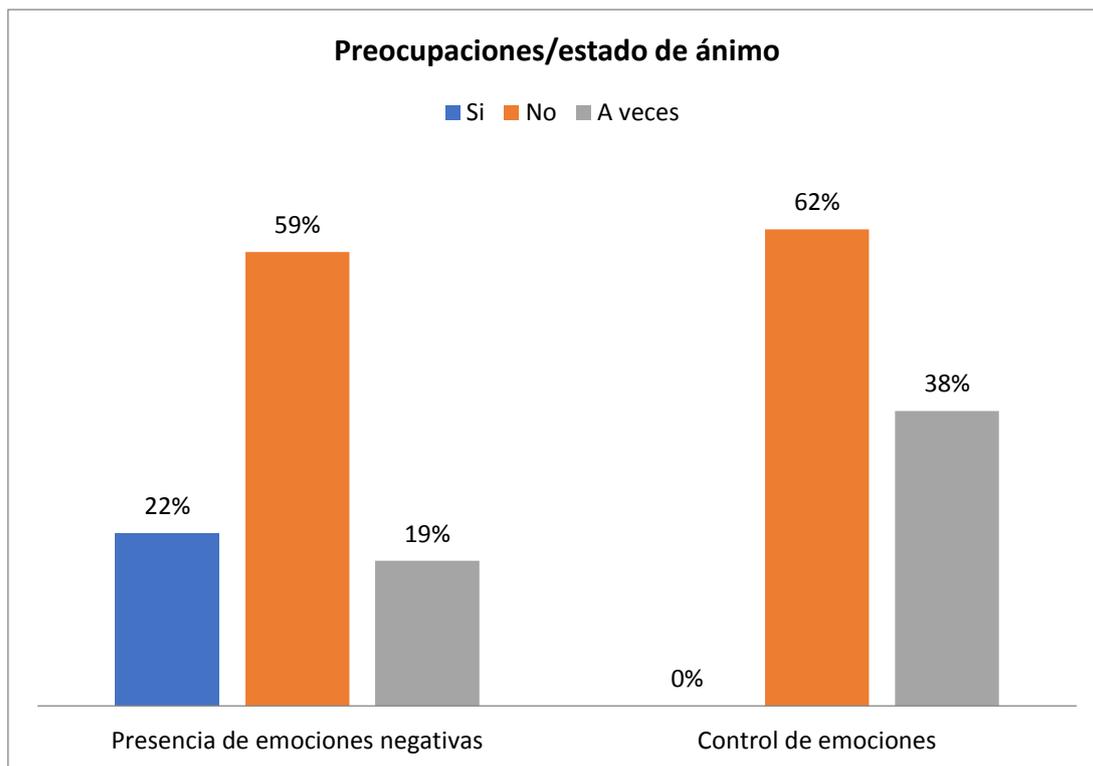


Figura 8. Preocupación con actividades laborales, domésticas y/o escolares.

En la figura 8, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de las preocupaciones con actividades laborales, domésticas y/o escolares de parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 54% a veces se preocupa porque debe realizar algún tipo de actividad en el hogar, el 58% no tiene quien le ayude para el desarrollo de sus obligaciones en el hogar, el 69% debe se encuentra laborando o estudiando, el 56% señala que no ha abandonado del todo las actividades con sus familiares y amigos, el 58% manifiesta que a veces la familia ha estado unida en estos casos de problemas de salud que afectan a un miembro del hogar en este caso a su hijo pediátrico, mientras que, en el 51% de los casos no se encuentra conforme con el acceso que ha tenido de parte de la institución de salud. Los hallazgos ponen en evidencia, las difíciles condiciones que deben a travesar los padres de los pacientes pediátricos para recibir atención en el área de urgencias, por lo cual se ha generado un nivel de insatisfacción con el servicio recibido.



*Figura 9.* Preocupaciones / estado de ánimo.

En la figura 9, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de las preocupaciones relacionadas al estado de ánimo de parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 59% manifiesta que no esperaba que la condición de salud del menor le ocasionara algún sentimiento relacionado con tristeza, enojo o preocupación, mientras que, en el 62% de los casos los pacientes señalaron que no han recibido algún tipo de apoyo para el manejo de sus emociones o poder tranquilizarse de la situación que atraviesan por la enfermedad de su hijo/a.

De acuerdo a la información descrita, se pone en evidencia la falta de atención que han recibido los padres de los pacientes pediátricos que han acudido al área de urgencias, con relación al apoyo emocional y consejería que requieren para afrontar la situación de calamidad en la salud de su hijo/a, lo cual causa cierto grado de insatisfacción y molestia entre los pacientes y usuarios, que al no recibir este tipo de orientación pueden caer en cuadros emociones de tensión.

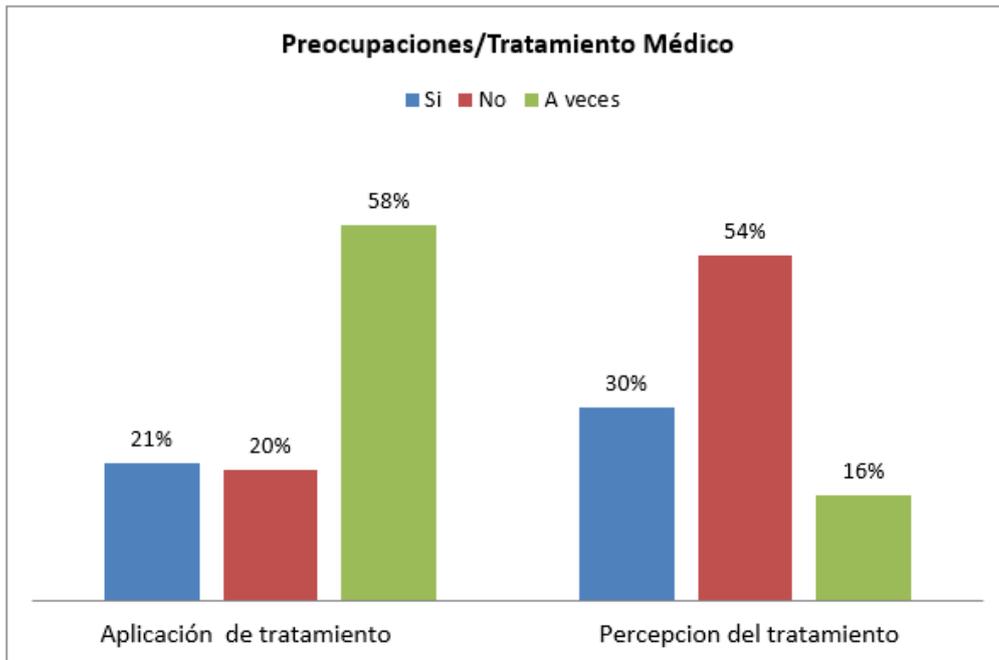
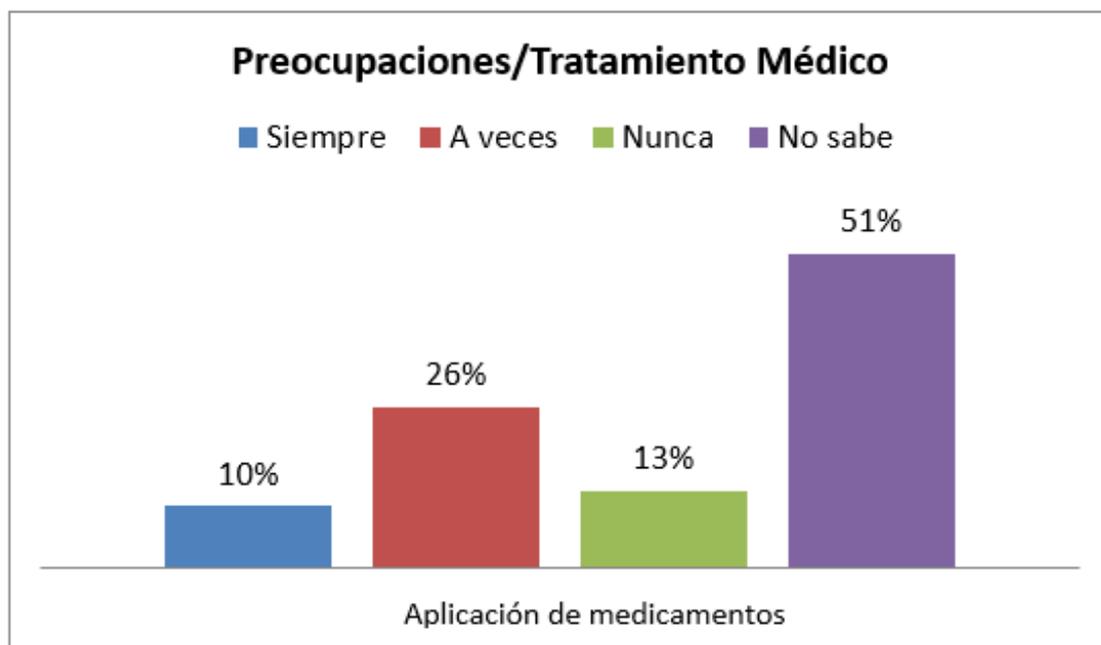


Figura 10. Preocupaciones / tratamiento médico

En la figura 10, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de las preocupaciones relacionadas con el tratamiento médico de parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 58% a veces recibió un tratamiento para la condición de enfermedad que se diagnosticó, mientras que, sin embargo, el 54% señala que el tratamiento que le recetaron no es el que esperaban para la condición de salud de su hijo/a.

Estos hallazgos reflejan que, los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencia, no sienten satisfacción con el tratamiento que en la institución de salud se ofreció para el menor, lo cual ha ocasionado preocupación, porque al no recibir un tratamiento de acuerdo a la enfermedad, los resultados en su condición de salud no serán beneficiosos.



*Figura 11.* Preocupaciones / tratamiento médico.

En la figura 11, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de las preocupaciones relacionadas con el tratamiento médico de parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 51% manifestó que no sabe la forma en la que se debe tomar o aplicar los medicamentos que le recetaron, el 26% señala que a veces cumple con las indicación en cuanto al tratamiento, el 13% indica que nunca lo hace y el 10% sostiene que siempre cumple con las indicaciones del tratamiento médico.

Mediante la información descrita, se pone en evidencia que los padres de los pacientes pediátricos que han asistido a solicitar atención de salud en el hospital, carecen de los conocimientos necesarios para cumplir con el tratamiento médico indicado, lo cual se traduce en una preocupación constante, siendo pertinente que exista la correcta educación de los progenitores de parte del personal de salud para conseguir mejorar la salud del menor.

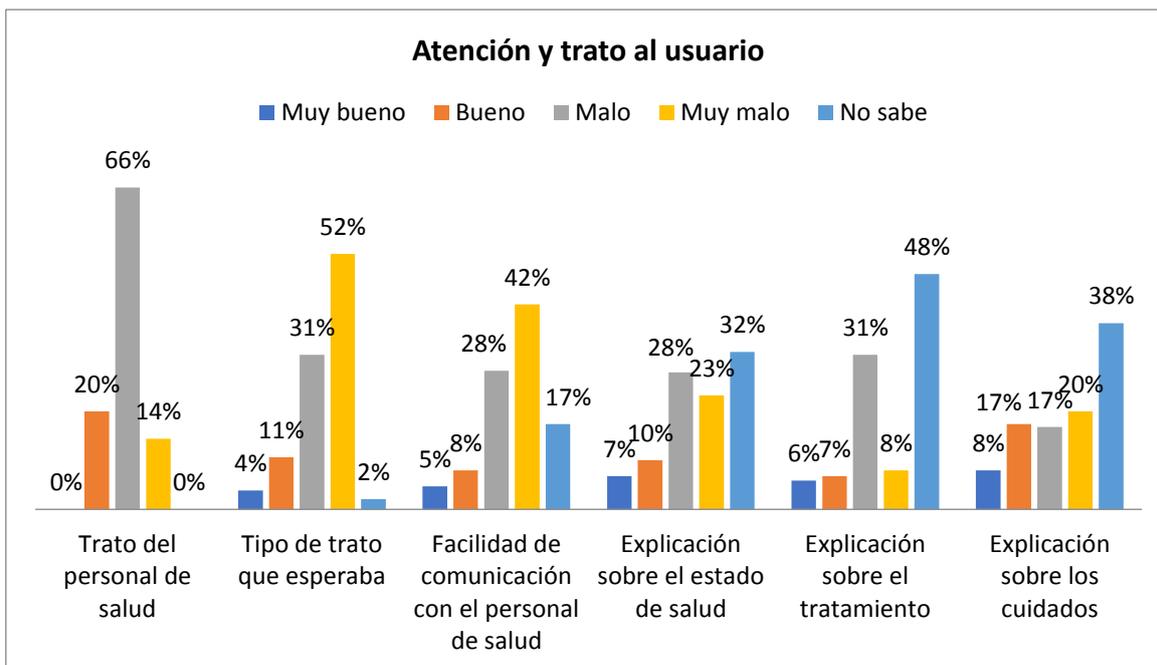


Figura 12. Atención y trato al usuario

En la figura 12, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de la atención y trato al usuario por parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 66% considera que el trato que recibido de parte del personal de salud fue malo, a pesar de ello el 52% esperaba un trato muy malo, el 42% señala que la comunicación con el médico fue mala, el 32% sostiene que no sabe sobre el estado de salud del menor, el 48% no recibió explicación sobre el tratamiento, mientras que, el 38% señala que no recibió explicación sobre los cuidados que debe tener con su hijo/a posterior a salir del área de urgencias del hospital.

Estos hallazgos evidencian que, los padres de los pacientes pediátricos que han asistido a solicitar atención de salud en el hospital, han experimentado un nivel de insatisfacción debido a la atención y el trato que han recibido de parte del personal de salud, lo cual se relaciona con las constantes limitaciones que se han registrado en el sistema de salud público en el país, en cuanto a los recursos materiales e insumos para la atención en las casas de salud, la falta de profesionales comprometidos con la recuperación de la salud, la inadecuada manipulación de los fondos destinados para este sector y la carencia de autoridades responsables.

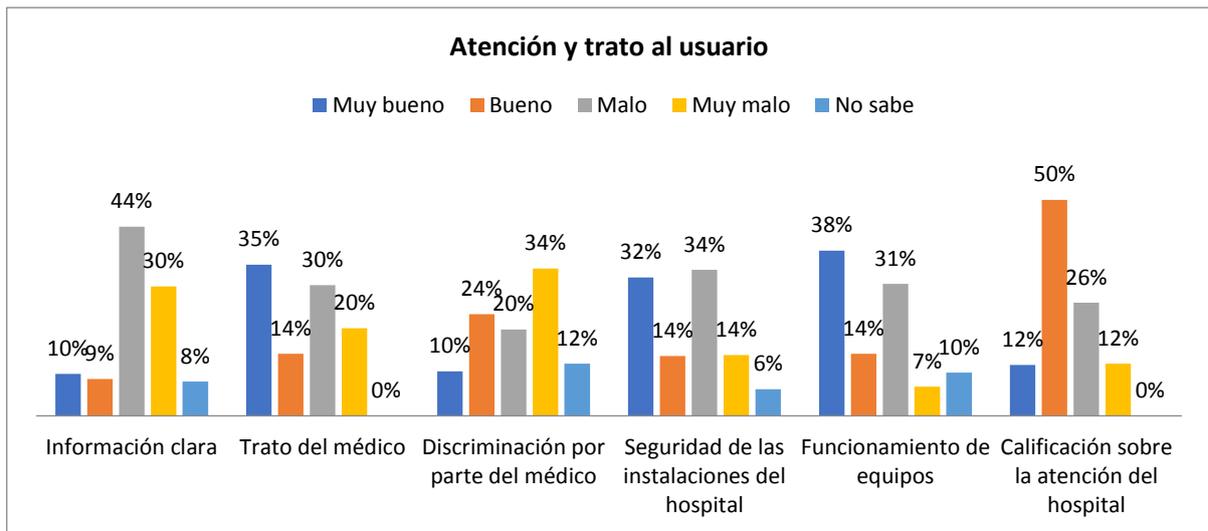


Figura 13. Atención y trato al usuario

En la figura 13, se presentan los hallazgos que hacen referencia a la dimensión de la atención y trato al usuario por parte de los padres de los pacientes pediátricos que han ingresado al área de urgencias, obtenido que, el 44% señala que la información proporcionada no fue clara, el 30% señala que el trato del médico fue malo, el 34% manifiesta que ha existido discriminación de parte del personal del hospital, el 34% señala que se han presentado situaciones de inseguridad, en el 31% de los casos el funcionamiento de los equipos ha sido malo, mientras que, el 50% señala que en términos generales la calificación de la atención recibida es buena.

Mediante los hallazgos descritos, se puede reconocer que a pesar de las falencias y limitaciones que los padres de los pacientes pediátricos han evidenciado en la institución de salud, la calificación en términos generales es buena, sin embargo, se precisa mejorar los procesos de atención, equipos e infraestructuras, así como también en cuanto a la consejería y tratamientos con la finalidad de para potenciar la satisfacción de los pacientes pediátricos, evitar que se compliquen en su salud y fortalecer su calidad de vida.

### 3.1.Prueba de hipótesis.

En primer lugar, los resultados obtenidos con la aplicación del modelo SERVPERF, indicaron que la capacidad de respuesta fue el componente más débil de la calidad del

servicio, con 3,29/5 puntos o 47% de cumplimiento, por lo tanto, se comprobó la primera hipótesis, la cual manifestó que “la capacidad de respuesta es el principal factor que influye en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas”.

Para establecer la correlación entre las variables de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, se escogió el coeficiente de Spearman, considerando lo siguiente:

- $H_0$ : La calidad del servicio no influyó en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.
- $H_1$ : La calidad del servicio influyó en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.

Donde:

- Si  $Rho > 0,9$  y  $p\text{-valor} < 0,01$ , se rechaza la hipótesis nula.
- Si  $Rho < 0,9$  y  $p\text{-valor} > 0,01$ , se acepta la hipótesis nula.

Para el efecto, se tomaron los datos tabulados obtenidos con la recopilación al aplicar los instrumentos del modelo SERVPERF y SIUSEX 2, que se encuentran en el anexo 3. Al respecto, los resultados obtenidos con la aplicación del programa SPSS, indicaron lo siguiente:

Tabla 9

*Prueba de correlación de Spearman*

			Calidad del servicio	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	340	340
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	340	340

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se pudo conocer según los resultados obtenidos, que el coeficiente de correlación de Spearman fue mayor a 0,9 (0,943) y el p-valor fue menor a 0,01, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, entonces, la calidad del servicio influyó en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.

**Discusión**

Los hallazgos investigativos del estudio de campo, detectaron que la capacidad de respuesta, con 47% de cumplimiento fue el componente más débil y el principal factor que influyó en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, es decir, la disposición que se tiene en la institución de salud por ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido, se ha identificado como el aspecto central de la insatisfacción de los pacientes que acuden al área de Urgencias del hospital en estudio.

Además, se evidenció que, los familiares de los pacientes experimentaron un nivel importante de insatisfacción debido al déficit en la atención y algunos malos tratos que percibieron en el servicio de salud y de parte del personal sanitario lo cual se relaciona con las

constantes limitaciones que se han registrado en el sistema de salud público en el país, en cuanto a los recursos materiales e insumos para la atención en las casas de salud, la falta de profesionales comprometidos con la recuperación de la salud, la inadecuada manipulación de los fondos destinados para este sector y la carencia de autoridades responsables.

En consecuencia, se comprobó la hipótesis de que las dimensiones de la calidad del servicio en la atención médica, influyeron en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

#### **Introducción**

Receptados e interpretados los resultados del estudio de campo se pudo determinar que el factor que ha influido en mayor medida en la satisfacción de los pacientes del área de emergencia en el Hospital Básico de la ciudad de Salitre de la provincia del Guayas, es precisamente la capacidad de respuesta debido a que por efectos de la pandemia de la COVID 19, los establecimientos hospitalarios sufrieron un colapso que afectó su capacidad para responder a cubrir las necesidades de la población afectada con esta infección y otras afecciones, porque sus salas de UCI quedaron colmadas y no había ninguna cama para más pacientes.

Este resultado estuvo acorde con la hipótesis planteada en la investigación que puso de manifiesto que la capacidad de respuesta es el principal factor que influye en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas, como se pudo apreciar de acuerdo al ejercicio estadístico desarrollado en la unidad anterior.

Ante esta situación ha sido necesario plantear una propuesta que permita fortalecer la capacidad de respuesta del establecimiento hospitalario, para brindar una atención oportuna y eficiente en el área de emergencia, donde se atienden a pacientes críticos y poder salvarles o mejorar su calidad de vida en fiel cumplimiento de los principios constitucionales o en materia de salud.

La propuesta en mención, se basa principalmente en el fortalecimiento de las habilidades del talento humano, recomendando a la alta dirección a la contratación de especialistas para que este hospital básico se transforme en el mediano plazo, en un hospital de tercer nivel o de especialidades. Además, se debe dotar de mejor infraestructura y tecnología al

establecimiento sanitario al que además se lo debe surtir de un inventario suficiente de medicamentos e insumos porque en el área de emergencia la atención no puede esperar, debe ser inmediata.

Por otra parte debido a la alta ocupación de camas en el área de urgencias del Hospital Básico de Salitre, con pacientes infestados con coronavirus es necesario que se apliquen las medidas de bioseguridad pertinentes para garantizar la esterilización correcta del área de urgencias para darle mayor confianza a los pacientes que la ocupan y a sus familiares que mantienen la expectativa, de que a su ser querido le proporcionen la mayor calidad del servicio para aumentar significativamente la satisfacción de la comunidad beneficiaria.

### **Desarrollo de la propuesta**

La propuesta planteada en esta unidad, se centra en el fortalecimiento de los recursos, para garantizar una mejor capacidad de respuesta, lo que a su vez requiere el apoyo de las autoridades gubernamentales, para que incrementen las partidas presupuestarias en materia sanitaria, de conformidad con las respuestas a la emergencia sanitaria que experimenta el Ecuador y el mundo entero.

Los recursos humanos, materiales y físicos, deben ser fortalecidos para procurar una mejora calidad del servicio de salud en el área de urgencias del Hospital Básico de Salitre, con el firme propósito de llevarlo al tercer nivel de atención o especialidades, para satisfacer en mayor grado las expectativas de la comunidad beneficiaria, a quien se le debe proporcionar la debida seguridad, mediante la incorporación y cumplimiento cabal de los protocolos de atención hospitalaria en emergencias sanitarias.

Para el efecto, se ha planteado la siguiente tabla, donde se presentan las acciones del plan para mejorar el grado de satisfacción del paciente en el área de urgencias:

Tabla 10

*Plan de acción para mejorar el grado de satisfacción del paciente*

Componente	Actividad	Responsable	Recursos
<b>Capacidad de respuesta y confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de profesionales sanitarios especialistas</li> <li>• Plan de capacitación para profesionales sanitarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director del Hospital</li> <li>• Profesionales sanitarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales sanitarios</li> <li>• Equipos y suministros de computación</li> <li>• Suministros de oficina</li> <li>•</li> </ul>
<b>Bienes tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiente stock de medicamentos e insumos en la farmacia del hospital</li> <li>• Incremento de capacidad instalada o mejora de la infraestructura en el área de urgencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director del Hospital</li> <li>• Contratistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos e insumos</li> <li>• Camas en urgencias</li> <li>• Equipos y dispositivos médicos de alta tecnología</li> </ul>
<b>Bioseguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de bioseguridad hospitalaria en urgencias médicas</li> <li>• Suficiente stock de equipos de protección de personal y material de limpieza, para profesionales sanitarios y usuarios</li> <li>• Monitoreo diario para la evaluación del cumplimiento de medidas de bioseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales sanitarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de computación</li> <li>• Suministros de oficina</li> <li>• Suministros para bioseguridad</li> </ul>

**Estrategias de talento humano: Contratación de profesionales sanitarios especialistas y plan de capacitación**

El proceso de contratación de profesionales sanitarios especialistas, es una estrategia de la gestión administrativa de talento humano que permite identificar las necesidades existentes de personal para mediante el cumplimiento adecuado del reclutamiento, selección e inducción proceder con la contratación de los colaboradores que cumplan con la mayor cantidad de

requisitos indicados en el perfil del puesto, para mejorar calidad de desempeño en las diferentes áreas del Hospital Básico de Salitre.

La estrategia de contratación de profesionales sanitarios, se presenta como una solución que busca mejorar la satisfacción de los pacientes y usuarios que acuden a solicitar atención al Hospital Básico de Salitre, ya que como se pudo conocer a través de los hallazgos obtenidos en el capítulo anterior es necesario que exista más profesionales con la finalidad de brindar mejor atención, de forma individualizada, cordial y cortés, así también para lograr que el usuario pueda recibir la información que necesita en cuanto a los documentos que debe llevar, el tratamiento que debe cumplir y despejar las dudas que pueden surgir antes y posterior a la consulta médica en las diferentes áreas de atención.

De manera que la estrategia es contar con el personal idóneo ya que el sector de la salud debe ofrecer un adecuado manejo de la atención y para esto se precisa contar con colaboradores suficientes y eficientes, ya que la calidad de atención se considera un factor importante que debe tomarse en cuenta en todo momento más aún cuando se debe brindar un servicio de salud.

Por lo tanto, dentro de la gestión estratégica en los servicios de salud es necesario contar con un proceso que facilite llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección inducción y contratación de profesionales sanitarios especialistas, para lo cual, se ha desarrollado un esquema de la descripción de actividades que se deben realizar en cada proceso y un flujograma, permitiendo establecer de manera clara las acciones encaminadas en el logro de los resultados esperados de la institución, para contar con profesionales capacitados que sean capaces de salvaguardar el buen funcionamiento de un servicio sanitario específico o general, logrando optimizar los tiempos y recursos para el Hospital Básico de Salitre.

**Proceso de reclutamiento de talento humano:** El proceso de reclutamiento es responsabilidad de la Jefatura de Talento Humano y se lleva a cabo con la finalidad de

establecer la búsqueda de candidatos idóneos para ser parte de la institución de salud, este proceso es de gran relevancia ya que permite identificar las necesidades que tiene el Hospital Básico de Salitre en cuanto al personal de profesionales sanitarios especialistas para proporcionar atención en las diferentes áreas de atención existentes y aquellas que se puedan implementar en el futuro con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de atención a los pacientes y usuarios que acuden a solicitar atención.

Para dar inicio al proceso de reclutamiento de profesionales sanitarios especialistas es necesario conocer el perfil del puesto o cargo que se pretende ocupar y mediante estas necesidades describir los requisitos que deben cumplir los aspirantes, además, se puede seleccionar como medio de difusión de la vacante los medios publicitarios de comunicación a través de las páginas y portales del Hospital Básico de Salitre.

Luego los aspirantes pueden hacer llegar sus hojas de vida de manera responsable en el Área de Talento Humano o pueden enviarla a las páginas destinadas mediante vía electrónica, cada hoja de vida entregada será debidamente analizada, se considerará aspectos básicos y esenciales como la experiencia, nivel académico, requisitos del perfil, entre otros de acuerdo al perfil expuesto en la búsqueda y se informará a los aspirantes acerca de la pre selección para proceder a la siguiente etapa. En el siguiente flujograma se presenta el detalle de los pasos a cumplir para lograr el reclutamiento de los profesionales sanitarios especialistas, con sus respectivos responsables y acciones:

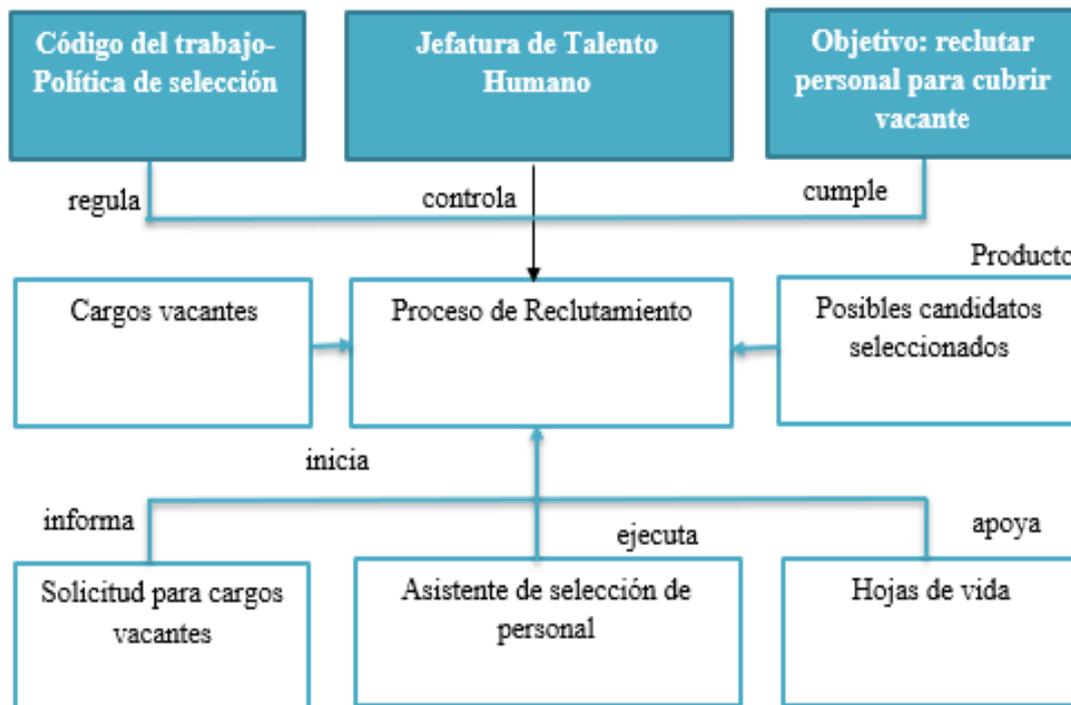


Figura 14. Flujograma del proceso de reclutamiento de profesionales sanitarios especialistas.

**Proceso de selección de talento humano:** La etapa de selección del personal se considera un proceso que tiene por finalidad la contratación de un nuevo colaborador para el cargo para el cual se procedió a realizar el reclutamiento del personal, el cual debe cumplir con las diferentes cualidades, habilidades, conocimientos y experiencia para cubrir la vacante que demanda el Hospital Básico de Salitre como profesionales sanitarios especialistas. De modo que, dentro del proceso de selección se deben cumplir una serie de pasos encaminados a establecer los candidatos de mayor cumplimiento o mejor acercamiento al perfil solicitado demuestren.

El proceso de selección inicia de manera directa con la lista de candidatos previamente reclutados o preseleccionados, los cuales deben ser notificados mediante vía online o por comunicación telefónica, se procede a citar a los candidatos pre-seleccionados en un día y hora específica solicitando que se acerquen a la entrevista presencial personal. Una vez que se realiza la entrevista del personal es posible determinar su actitud para cubrir el cargo vacante, en este punto se hace referencia a las aspiraciones laborales del candidato y el salario.

Posteriormente los pre-seleccionados pasan a realizar las pruebas psicológicas y de conocimiento establecidas en este proceso de selección de acuerdo al área de trabajo y especialidad, luego se lleva a cabo la valoración de los test aplicados y mediante la calificación obtenida se realiza el análisis de los profesionales sanitarios especialistas.

Los pre-seleccionados para los cargos vacantes deben pasar por pruebas médicas para llenar la ficha pre-ocupacional, con estos resultados es posible completar todos los test, valoraciones y exámenes para poder tomar una decisión que permita la contratación del personal que ocupará el cargo. En el siguiente flujograma se describen los pasos que se deben cumplir en este proceso para la selección de los profesionales sanitarios especialistas:

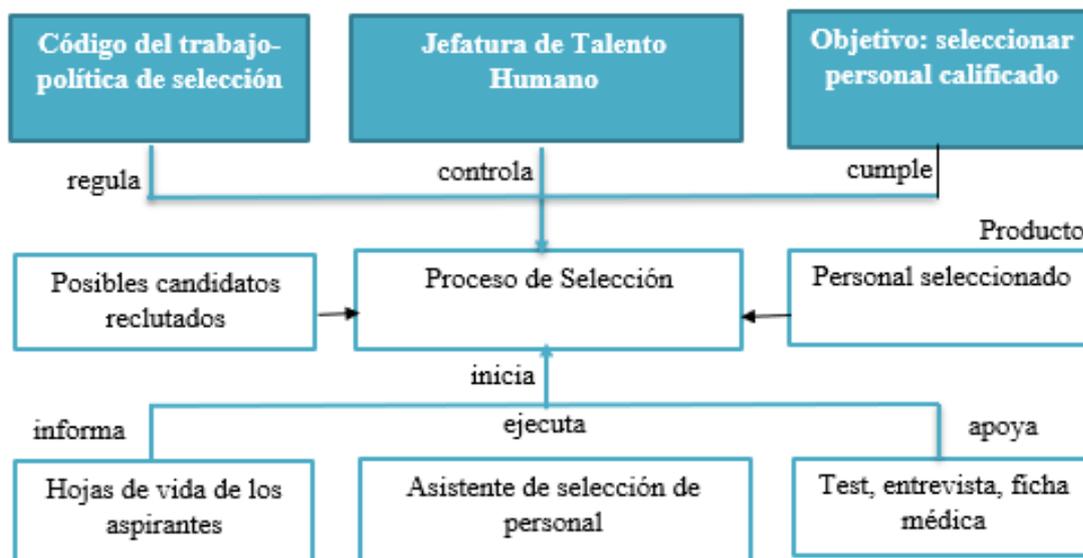


Figura 15. Flujograma del proceso de selección de profesionales sanitarios especialistas.

**Proceso de contratación de talento humano:** El proceso de contratación del talento humano se conoce como el cierre de la fase de reclutamiento y selección, se efectúa como la formalización de la entrada del nuevo colaborador del cargo, en esta etapa los profesionales sanitarios especialistas que han sido seleccionados proceden a la firma del contrato de trabajo, el mismo que debe cumplir con los aspectos legales y normativos establecidos en la ley reguladora de dicho proceso.

En esta etapa, se da a conocer al nuevo colaboradores las políticas y parámetros bajo los cuales se cumple su contratación y se puede realizar algún ajuste o modificación en caso de ser el caso por mutuo acuerdo de las partes interesadas, con la finalidad de mejorar los términos generales de la contratación final. El proceso de contratación se cumple con la apertura del expediente del colaborador contratado para su respectivo archivo, luego se procede a registraren la página correspondiente el aviso de entrada, se ingresa el nombre del personal en el sistema de la nómina y se elabora el contrato, para el pago de la remuneración se solicita el registro de una cuenta de ahorros en el banco.

En el siguiente flujograma se describen los pasos que se deben cumplir en este proceso para la contratación de los profesionales sanitarios especialistas:

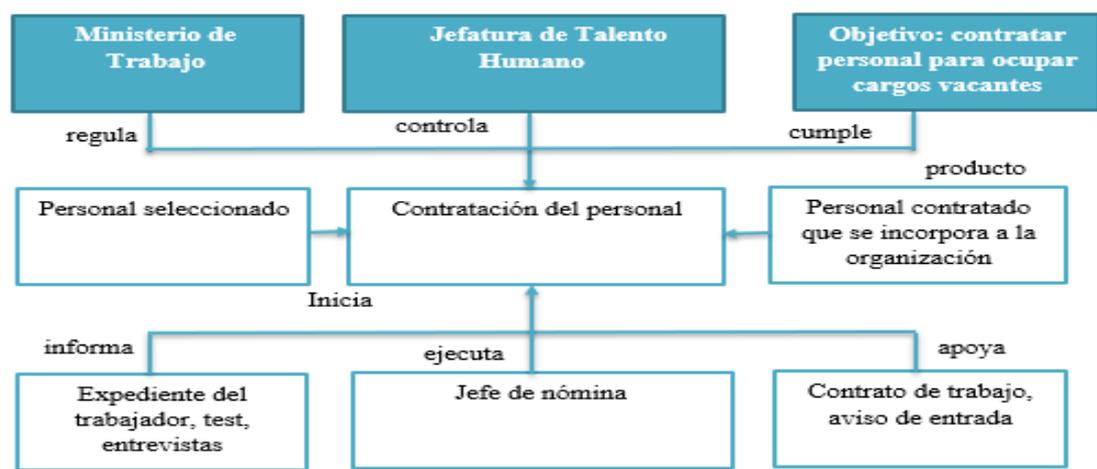


Figura 16. Flujograma del proceso de selección de profesionales sanitarios especialistas.

### Plan de capacitación de talento humano para profesionales sanitarios

El proceso de inducción del talento humano se encuentra de la mano con la formación continua que todo nuevo colaborador requiere recibir al momento de ingresar en una institución a cumplir con un cargo de trabajo, siendo una de las estrategias más importantes dentro del proceso de contratación puesto que de esta etapa depende el nivel de preparación y de capacitación que el personal sanitario pueda adquirir para mejorar su desempeño y complementarse con sus habilidades, conocimientos y experiencias por las cuales ha sido seleccionado para laborar en el Hospital Básico de Salitre.

De manera que dentro de la etapa de inducción se deben considerar estrategias de gran impacto para potenciar las capacidades cognitivas y actitudinales del personal sanitario y la preparación del personal con la finalidad de elevar al máximo los estándares de gestión de calidad logrando que los profesionales sanitarios especialistas adquieran destrezas suficientes para la atención actual y futura, siendo una de las estrategias establecidas para este fin la motivación del personal para que puedan fortalecer sus conocimientos mediante programas de especialidades y postgrados, considerando las actuales necesidades de salud de la comunidad en general y de los pacientes que ingresan en las áreas de especialidades y que muchas veces carecen de atención y deben ser trasladados hasta otras casas de salud que cuenten con el personal capacitado.

En este caso de la preparación del personal a través de la motivación se debe encontrar a cargo del Ministerio de Salud Pública, a través de incentivos que sean entregados mediante porcentajes de recursos económicos que serán destinados a la preparación y formación especializada del personal esto con la finalidad de fomentar su apego a la excelencia académica, mejorando sus conocimientos y capacidad investigativa que no solo le permita cumplir con las funciones de su cargo de trabajo, sino que además tengan la predisposición de conocer más sobre las afecciones que tiene la población y en base a ello, se logre aplicar tratamientos especializados que mejoren la calidad de vida de los pacientes y usuarios.

Es necesario que, los planes de capacitación y actualización de conocimientos para los profesionales sanitarios especialistas se efectúen de manera continua, siendo una estrategia que permita que el Hospital Básico de Salitre cuente con el personal preparado para toda situación que pueda presentarse a futuro en las diferentes áreas de atención especializada, mejorando la atención sanitaria.

Para cumplir con este proceso, se ha planteado un Plan de inducción dirigido a los profesionales sanitarios especialistas con el fin de potenciar sus actitudes y conocimientos, en el servicio al cliente en las diferentes áreas de especialidades.

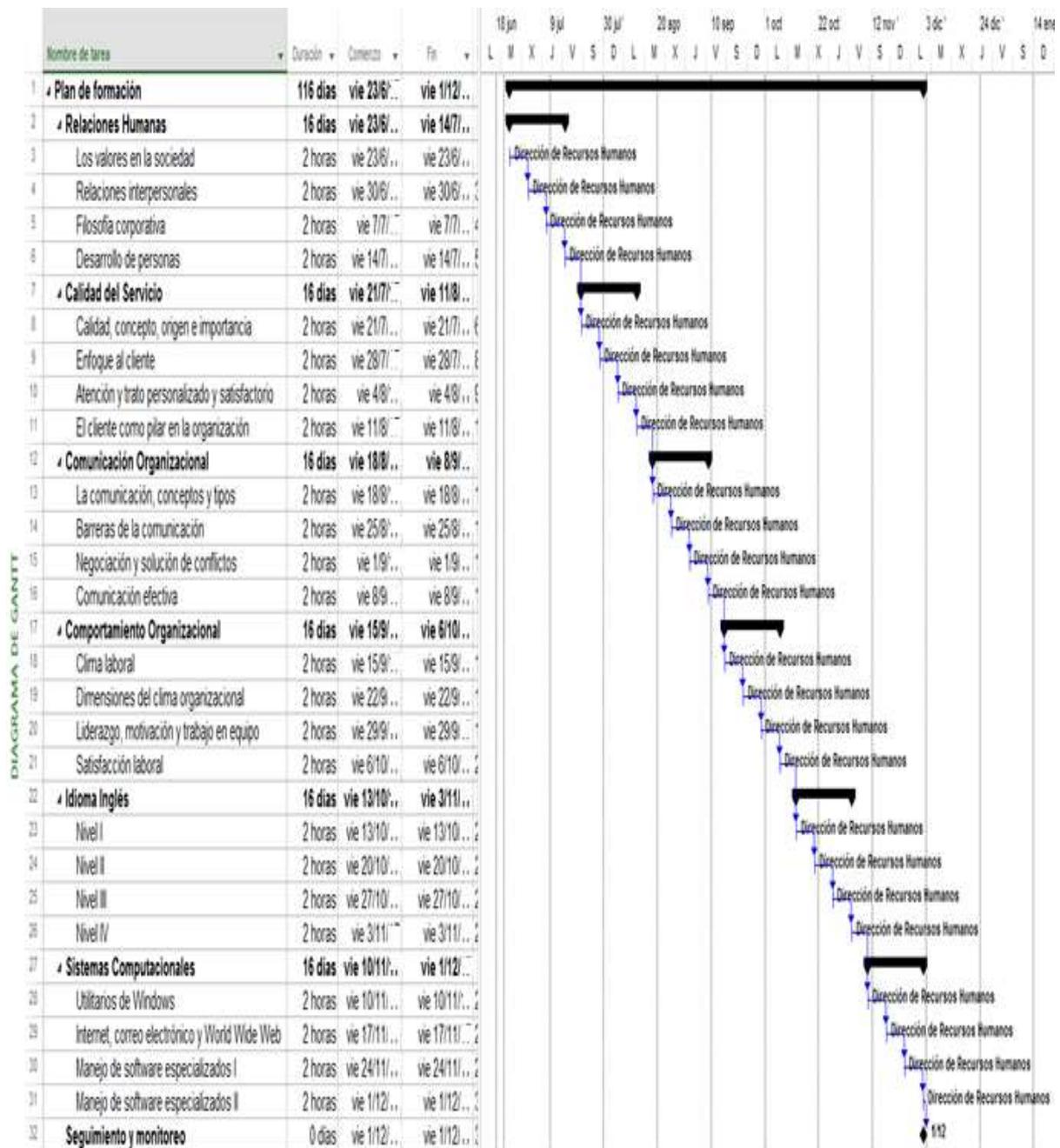


Figura 17. Plan de inducción de profesionales sanitarios especialistas.

## **Mejoramiento en existencias de medicamentos e insumos**

De acuerdo a lo expresado se considera necesario que el estado destine la duplicidad del presupuesto que actualmente destina al Hospital Básico de Salitre, para poder disponer de los recursos, insumos y medicamentos que requieren los pacientes para su adecuada atención en las diferentes áreas y especialidades de la casa de salud en mención, ya que en la actualidad como se ha manifestado los usuarios deben adquirirlos fuera de la institución de salud, dicha situación genera malestar e insatisfacción de parte de los pacientes y familiares en general.

Es decir, si el Hospital Básico de Salitre contará con los recursos, insumos y medicamentos para brindar una mejor atención a los pacientes, estos no tendrían la necesidad de adquirirlos por fuera y se podrá contribuir en mejor manera a contribuir con la recuperación de los usuarios ya que de esta manera se puede entregar la medicina para lograr la adherencia al tratamiento y vigilar su cumplimiento, dando un servicio oportuno para alcanzar su bienestar.

Considerando lo descrito, se presenta la propuesta del mejoramiento continuo con lo cual será posible fortalecer la calidad y seguridad del paciente, así como también del personal de salud:

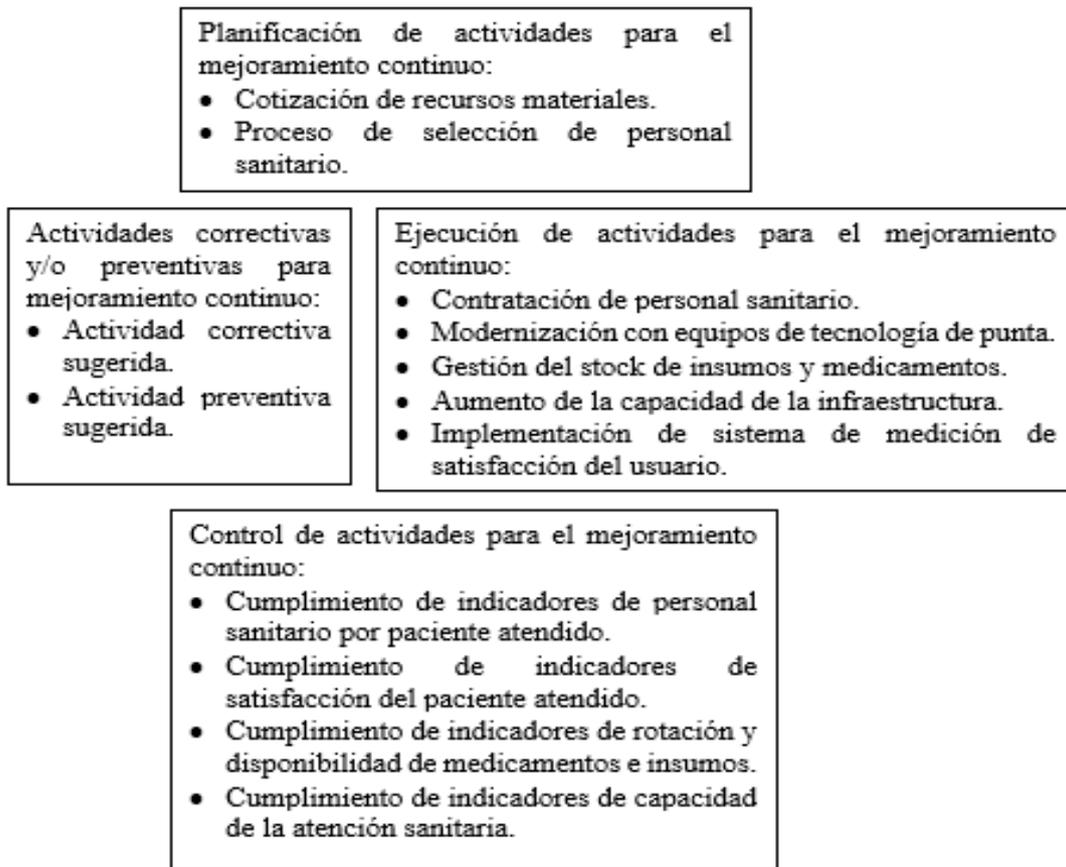


Figura 18. Ciclo de Deming aplicado al Hospital Básico de Salitre.

De acuerdo a lo descrito, en el Hospital Básico de Salitre se requiere contar con un proceso de mejora continua que permita contribuir con una mejor atención para la recuperación de la salud de la población, para lo cual se precisa del incremento de la partida presupuestaria con lo que se espera duplicar los servicios actuales con que cuenta el Hospital Básico de Salitre.

**Fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria en el área de urgencias: incremento de camas, equipos tecnológicos**

Para toda institución dedicada a ofrecer servicios de atención de salud a la comunidad y a la población en general, es de gran importancia que cuente con una infraestructura de calidad, ya que de esta manera se podrá contribuir eficientemente para mejorar las condiciones de los pacientes y usuarios logrando de esa manera su pronto recuperación, empleando las tecnologías adecuadas y demás equipos y recursos que se requieren en la atención.

De modo que, es elemental que los establecimiento de salud puedan mejorar su infraestructura, entendiéndose dentro de este aspecto no solo la parte física, sino también los demás elementos que hacen parte de una atención óptima, como son los recursos materiales como equipos tecnológicos, medicamentos e insumos, además del incremento de camas para la atención, para lo cual se requiere que las autoridades encargadas puedan financiar dichos requerimientos con la finalidad de que el Hospital Básico de Salitre se convierta en un hospital de especialidades a futuro.

El disponer de una infraestructura que cuente con todas las áreas para la atención de los pacientes en sus diferentes especialidades, es elemental para contribuir en su recuperación en un menor tiempo, puesto que se podrá agendar las consultas que el paciente requiera en la misma casa de salud sin la necesidad de ser transferidos hasta otras instituciones, lo cual es una pérdida de tiempo y en muchos casos los pacientes por la distancia prefieren no acudir, lo que hace que su estado de salud empeore y sea mucho más complicada su mejoría a corto plazo.

Por lo tanto, el fortalecimiento de la calidad de atención que requiere el paciente, se encuentra relacionada de manera directa con la existencia de un espacio adecuado para la atención contando con todos los servicios de especialidades que se requieren y mediante la disponibilidad de los equipos tecnológicos, medicamentos e insumos, así como del aumento de camas para su hospitalización.

De modo que, la calidad de la atención se logrará mejorar mediante el fortalecimiento del presupuesto que recibe el Hospital Básico de Salitre, con lo que se podrá conseguir mejorar en cuanto a la infraestructura a través de la adecuación de espacio y camas para proporcionar atención a los pacientes y usuarios en general, además se conseguirá los medicamentos e insumos que se demanda para los tratamientos de los pacientes que por sus carencias económicas no pueden adquirirlos en las farmacias, es decir, estos montos serán destinados

exclusivamente al beneficio y bienestar de los pacientes de las diferentes áreas de salud que podrán disponer de los recursos, insumos y medicamentos que requieren.

Así que, la presente propuesta de fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria en el área de urgencias: incremento de camas, equipos tecnológicos y medicamentos e insumos guarda relación directa con la búsqueda del mejoramiento de la seguridad del paciente en estado crítico o por las diferentes molestias en su salud, por lo tanto, se precisa de mayor presupuesto para poder contribuir con la atención que precisan y disponer de los equipos de protección, personal suficiente y los recursos, insumos que se requiere en el Hospital Básico de Salitre.

A continuación, se presenta el detalle del mejoramiento de la infraestructura hospitalaria, propuesta en esta parte del estudio:

**Área de consulta externa:**

Oficinas: 25

Consultorios: 48

Estación de enfermería: 10

Habitación de rayos X: 10

Farmacia: 4

Oficina de trabajo social: 2

Oficina de calificación de derecho: 2

Dirección médica: 2

**Pasillo No. 1**

Consultorio de medicina familiar: 4

Sal de ecografía: 4

Área de emergencia

### **Pasillo izquierdo**

Quirófano: 2

Estación de enfermería: 5

Área de hospitalización: 2

Sala post operatoria: 10

### **Pasillo derecho**

Hospitalización: 2

Consultorio de gineco-obstetra: 2

Consultorios: 4

Oficina de jefa de enfermería: 2

Bodega: 2

### **Planta baja**

Consultorios: 10

Oficina de servicios: 2

Bodega: 2

Laboratorio: 4

Comedor y cocina: 2

### **Bloque No. 4**

Residencias

Bodegas de medicamentos

Bodegas de archivos

Administración

Secretaria

Área financiera

Departamento de Recursos Humanos

## **Protocolos de bioseguridad hospitalaria en urgencias médicas.**

En este apartado se describe los protocolos de bioseguridad hospitalaria en urgencias médicas, reconociendo en primer lugar las líneas estratégicas para la reducción de los riesgos existentes, donde se describe la reducción al mínimo de la exposición de los trabajadores, la adopción de medidas seguridad, de medidas de protección individual, la utilización de medidas de higiene que dificulten la dispersión del agente biológico, la utilización de señalización de riesgos, establecer planes para hacer frente a los accidentes por la exposición de agentes biológicos y la realización de pruebas para la detección de posibles infecciones.

También se ha considerado la promoción de medidas higiénicas, entre las que se mencionan algunos aspectos como la prohibición del consumo de alimentos en las horas de trabajo, el utilizar las prendas de protección adecuadas, disponer de los cuartos de aseo apropiados y adecuados que incluyan productos de limpieza ocular y de la piel, tener un lugar específico para la colocación de los EPP para su buen funcionamiento y dispones de un lugar para descontaminación y retirada de los residuos existentes.

En cuanto a los niveles de contención, se han establecido tres niveles; en el primer nivel se hace referencia a la aplicación de las buenas prácticas de higiene y antisepsia para reducir los riesgos biológicos. El segundo nivel describe la necesidad de contar con una infraestructura de contención biológica, normativa y de control, para mantener las barreras primarias que correspondan tales como salpicaduras, protección facial, batas, guantes y demás elementos para la protección de contaminación del ambiente. Mientras que, en el tercer nivel se presenta la correcta manipulación y asistencia sanitaria apropiada para la protección del personal contando con áreas limpias y evitando la presencia de agentes infecciosos.

En la actualidad se precisa contar con medidas de contención y niveles de bioseguridad en las instalaciones para hacer frente a la infección por SARS-CoV-2, para lo cual se precisa mantener la zona covid-19 separada del resto del edificio de salud, utilizar filtros de aire de

alta eficacia para la eliminación de las partículas de aire, realizar la desinfección del área, control de los vectores, mantener suficiente agua, almacenar agentes de seguridad biológica, colocación de señalización de peligro biológico y dotarse al personal de instalaciones descontaminadas.

### **Stock de equipos de protección personal y materiales de limpieza**

Es importante destacar que el uso de los equipos de protección personal es elemental, para reducir la posibilidad de posible contagio con agente patógenos que se encuentran dentro de las áreas de atención y hospitalización, por lo tanto, se precisa el uso responsable de estos como son: mascarillas quirúrgicas, guantes de protección, protector de ojos, batas, delantales, cubiertas para la cabeza, zapatos, entre los principales para asegurar la protección de las manos de microbios evitando su proliferación.

Otro de los aspectos esenciales a considerar para lograr la bioseguridad hospitalaria en urgencias médicas es la clasificación correcta de los residuos sanitarios, la cual se describe en la siguiente ilustración para su mejor comprensión:



*Figura 19.* Clasificación de los residuos sanitarios.

Mediante la clasificación de los residuos sanitarios es posible que se segregue y etiquete los desechos de acuerdo a su categoría, donde los residuos sanitarios asimilables pertenecen al grupo 1, los residuos sanitarios no específicos al grupo 2, los residuos específicos o biosanitarios al grupo 3, y los residuos considerados como tipificados en normativas especiales son parte del grupo 4, de esta manera se asegura que cada grupo sea depositado en fundas diferentes para su correcto tratamiento y desecho.

### **Monitoreo diario para la evaluación del cumplimiento de medidas de bioseguridad**

La monitorización para el control del cumplimiento de medidas de bioseguridad es elemental para esto se ha propuesto un plan de gestión donde se establece la gestión de mejora permanente describiendo una tabla donde se presenta cada perspectiva considerada, con la cual se garantiza el cumplimiento del monitoreo diario del aspecto financiero, así como también del paciente, la comunidad y los diferentes aspectos internos. En la siguiente tabla de monitoreo se registra el plan de gestión desde una perspectiva financiera:

Tabla 11

*Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva financiera.*

	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Acciones estratégicas</b>	<b>Metas</b>
<b>Perspectiva financiera</b>	Gestionar los recursos que permitan mantener al día en sus pagos a los proveedores y al personal directivo, sanitario, de servicios y administrativo, para mantener la continuidad de la atención sanitaria a la comunidad	% de cumplimiento de devengado de partidas presupuestarias	Incremento de las partidas presupuestarias del Hospital Básico de Salitre	100% de cumplimiento de devengado de partidas presupuestarias
	Incrementar paulatinamente el presupuesto institucional, con base en el manejo racional y eficiente de los recursos, para garantizar el desarrollo de la institución hospitalaria y su transformación a un hospital de especialidades en el mediano o largo plazo	% de incremento de presupuesto	Monitoreo permanente los indicadores de satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas de atención	5% de incremento anual de presupuesto

En la siguiente tabla de monitoreo se registra el plan de gestión desde una perspectiva del paciente y usuario:

Tabla 12

*Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva del paciente y usuario*

	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Acciones estratégicas</b>	<b>Metas</b>
<b>Perspectiva paciente y usuario</b>	Servir a la población local y provincial, con calidad y calidez, satisfaciendo sus necesidades urgentes, para procurar su recuperación de manera oportuna	% de clientes satisfechos por el servicio recibido	Revisión de política hospitalaria y de su aplicación acorde a los objetivos institucionales y a los indicadores del sistema sanitario	100% de clientes satisfechos por el servicio recibido
	Incrementar la documentación de protocolos de atención al usuario, como una medida para la potenciación de los procesos sanitarios en el área de urgencias	% de decisiones para mejora de la calidad del servicio basadas en los resultados de la satisfacción de los pacientes	Documentación de la gestión y los procesos hospitalarios, de manera continua	100% de decisiones para mejora de la calidad del servicio basadas en los resultados de la satisfacción de los pacientes

En la siguiente tabla de monitoreo se registra el plan de gestión desde una perspectiva del paciente y usuario:

Tabla 13

*Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva interna.*

	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Acciones estratégicas</b>	<b>Metas</b>
<b>Perspectiva interna</b>	Mejorar las áreas de la infraestructura, incrementando nuevas áreas, si fuera el caso, para atender a la población en las diferentes áreas	% de incremento de la infraestructura	Incremento de la infraestructura hospitalaria, para pasar de segundo a tercer nivel de atención	20% de incremento de la infraestructura
	Fortalecer el nivel de recursos y tecnología en el área de urgencias, para detectar precozmente las complicaciones de este tipo de pacientes	% de incremento de recursos tecnológicos	Dotación de los recursos materiales y tecnológicos suficientes	20% de incremento de recursos tecnológicos
	Fomentar la contratación de personal sanitario, que pueda incursionar en áreas de especialidades, para transformar este hospital básico en un hospital de especialidades	Profesionales sanitarios por paciente	Selección y contratación de mayor cantidad de talento humano	Incremento del 20% de los indicadores de profesionales sanitarios por paciente

En la siguiente tabla de monitoreo se registra el plan de gestión desde una perspectiva del paciente y usuario:

Tabla 14

*Monitorización del plan de gestión del Hospital Básico de Salitre: perspectiva de aprendizaje.*

	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Acciones estratégicas</b>	<b>Metas</b>
<b>Perspectiva de aprendizaje</b>	Planificar y ejecutar la actualización continua del personal sanitaria, administrativo y de servicios, para fortalecer sus habilidades en el dominio y manejo de las urgencias hospitalarias	% de profesionales sanitarios capacitados	de Planificación y mejora de los programas de actualización de conocimientos del personal sanitario	100% de profesionales sanitarios capacitados
	Fortalecer la investigación en urgencias del Hospital Básico de Salitre	la % de investigaciones realizadas por profesionales sanitarios	de Evaluación constante de la participación del personal sanitario en los programas de actualización que brinde el Hospital Básico de Salitre	100% de investigaciones realizadas por profesionales sanitarios

Posterior al desarrollo del plan de monitoreo por cada uno de los objetivos estratégicos que se han considerado en el programa de gestión se procede a diseñar la tabla de monitorización general de las acciones indicadas, como se describe en la tabla siguiente:

Tabla 15

*Monitorización de resultados de acciones estratégicas generales del Hospital Básico de Salitre.*

Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestionar los recursos que permitan mantener al día en sus pagos a los proveedores y al personal directivo, sanitario, de servicios y administrativo, para mantener la continuidad de la atención sanitaria a la comunidad	Incremento de las partidas presupuestarias del Hospital Básico de Salitre												
Incrementar la documentación de protocolos de atención al usuario, como una medida para la potenciación de los procesos sanitarios	Documentación de la gestión y los procesos hospitalarios, de manera continua												
Servir a la población local y provincial, con calidad y calidez, satisfaciendo sus necesidades urgentes, para procurar su	Revisión de política hospitalaria y de su aplicación acorde a los objetivos institucionales y a												

recuperación de manera oportuna	los indicadores del sistema sanitario								
Fortalecer el nivel de recursos y tecnología en el área de urgencias, para detectar precozmente las complicaciones de este tipo de pacientes	Dotación de los recursos materiales y tecnológicos suficientes								
Mejorar las áreas de la infraestructura, incrementando nuevas áreas, si fuera el caso, para atender a la población	Incremento de la infraestructura hospitalaria, para pasar de segundo a tercer nivel de atención								
Fomentar la contratación de personal sanitario, que pueda incursionar en áreas de especialidades, para transformar este hospital básico en un hospital de especialidades	Selección y contratación de mayor cantidad de talento humano								
Planificar y ejecutar la actualización continua del personal sanitaria, administrativo y de servicios, para fortalecer sus	Planificación y mejora de los programas de actualización de conocimientos del personal sanitario								

habilidades en el dominio													
Fortalecer la investigación en urgencias del Hospital Básico de Salitre	Evaluación constante de la participación del personal sanitario en los programas de actualización que brinde el Hospital Básico de Salitre												
Incrementar paulatinamente el presupuesto institucional, con base en el manejo racional y eficiente de los recursos, para garantizar el desarrollo de la institución hospitalaria y su transformación a un hospital de especialidades en el mediano o largo plazo	Monitoreo permanente los indicadores de satisfacción de los usuarios Monitoreo permanente los indicadores de satisfacción de los usuarios												

Tabla 16.

*Presupuesto*

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Equipos de computación	5	\$ 1.500,00	\$ 7.500,00
Camas en urgencias	20	\$ 400,00	\$ 8.000,00
Construcciones (infraestructura) m2	450	\$ 130,00	\$ 58.500,00
Equipos y dispositivos de alta tecnología	10	\$ 2.000,00	\$ 20.000,00
Equipos de protección personal (meses)	12	\$ 250,00	\$ 3.000,00
Suministros de oficina (meses)	12	\$ 50,00	\$ 600,00
Suministros para bioseguridad	12	\$ 50,00	\$ 600,00
<b>Total</b>			<b>\$ 98.200,00</b>

## Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

Se concluyó que de acuerdo a los autores del modelo SERVPERF, la calidad del servicio de salud se puede medir a través de la percepción de satisfacción del usuario, además que también se utilizó el modelo SIUSEX 2, para complementar el estudio y contar con los dos instrumentos para la aplicación del modelo correlacional, que permita la medición del nivel de asociación entre las dos variables del presente trabajo investigativo.

Los familiares de los pacientes del área de Urgencias del hospital Básico de Salitre, verificaron la hipótesis del estudio porque detectaron que la responsabilidad o capacidad de respuesta fue el componente más débil y el principal factor que influyó en su grado de satisfacción, porque se debilitó la disposición de la institución de salud por ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido, experimentando el usuario un nivel importante de insatisfacción, debido al déficit en la atención y algunos malos tratos que percibieron en el servicio de salud y de parte del personal sanitario, lo cual se relaciona con las constantes limitaciones de recursos registradas en el sistema de salud público en el país.

Al respecto, se pudo conocer de acuerdo a la prueba de hipótesis escogida, que el coeficiente de correlación de Spearman fue mayor a 0,9 (0,943) y el p-valor fue menor a 0,01, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, entonces, la calidad del servicio influyó en la satisfacción del usuario en el área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón en la provincia del Guayas.

La propuesta para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Área de Urgencias del hospital Básico de Salitre, se fundamentó en la contratación de profesionales sanitarios especialistas y un plan de capacitación para el personal de salud, a lo que se debe agregar el incremento de la infraestructura y el mantenimiento de disponible suficiente de medicamentos e insumos, para que esta entidad pueda ascender al tercer nivel de atención o

especialidades; a ello se debe sumar la incorporación de los protocolos de bioseguridad y suficiente equipos de protección personal con el respectivo monitoreo de su cumplimiento, para garantizar la seguridad y calidad del servicio en la atención al usuario en tiempos de pandemia.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades del hospital Básico de Salitre, utilizar una versión informática del modelo SERVPERF para medir continuamente la calidad del servicio de salud, a través de una encuesta y así verificar la percepción de la satisfacción que experimenta el usuario.

Es imprescindible sugerir a las autoridades del hospital Básico de Salitre que soliciten las partidas presupuestarias pertinentes para mejorar la capacidad de respuesta de los usuarios y así contar con los recursos suficientes para enfrentar el incremento de la demanda de pacientes.

Es recomendable que los administrativos del hospital Básico de Salitre puede aplicar la presente propuesta inherente a la contratación de profesionales sanitarios y mantener un plan de capacitación para todo el personal que forma parte de esta casa de salud, con el fin de producir cambios significativos en las atenciones médicas ya que con motivación y desempeños se logran las transiciones en todo ámbito, mantener un stock suficiente de medicamentos e insumos, y así brindar un servicio de calidad con la finalidad de que el usuario no se sienta afectado en su economía sumado a las medidas de bioseguridad se podrá garantizar la garantía y calidad del servicio en la atención al usuario de esta población, en tiempos de pandemia y posterior a la misma.

Y recomendar a los administrativos no desistir en incremento de la infraestructura para que la entidad a futuro pueda ascender al tercer nivel de atención o especialidades.

## REFERENCIAS

- Aggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- Almeida, D. (2018). *Propuesta de estrategias de marketing analizando los gaps y la aplicación del modelo de las brechas en la empresa Colorados Drive CÍA. LTDA*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arias, A. (2018). *La gestión de la calidad. Madrid*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Arias, F. (2018). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Editorial Jurídica Ecuatoriana.
- Asociación Médica Mundial. (2017). Declaración de Lisboa de la AMM sobre los derechos del paciente. *Asociación Médica Mundial*, 1-4.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación. Para administración, economía humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Briones, O. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Cabezas, E., Naranjo, D., y Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito: ESPE.
- Canchari, R. (2018). *Aplicación del ciclo de deming para mejorar la productividad en el área de producción, empresa CONCREMAX S.A. Lurín, 2018*. Lurín, Perú: Universidad César Vallejo.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf).
- Carranza, K., y Guerra, G. (2019). *Implementación de la metodología del ciclo de Deming en la gestión de procesos operativos de un Taller Automotriz*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Castillo, E. (2017). *Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio*. Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Congreso Nacional. (2006). *Ley de Derechos y amparo del paciente*. Quito: Registro Oficial Suplemento 626 de 03-feb.-1995. Última modificación: 22-dic.-2006.

- Congreso Nacional. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito – Ecuador:: Registro Oficial Suplemento 423.
- Corona, J. (2017). Apuntes sobre métodos de investigación. *Scielo*, 25.
- Coronel, J., y Basantes, R. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Espacios*, 40(7), 15.
- De Salto, E. (2017). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de la consulta externa Mejía*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Díaz, L. (2019). Adaptación y validación de la escala de Mishel de incertidumbre frente a la enfermedad en procedimientos diagnósticos. *Ciencia y Enfermería*, 25(1), 15.
- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTMACH.
- Fontava, A., Juvinya, D., y Suñer, R. (2016). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10-16: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X1500007X>.
- Fuentes, R., Aguirre, R., Ramírez, O., Arroyo, A., y Hamui, A. (2017). El Siusex2, cuestionario para medir satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 2(22), 12.
- García, E. (2018). *Gestión de la calidad con el uso del ciclo de Deming en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro agencias de turismo en el Distrito de Huaraz, 2017*. Huaraz, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Google Map. (18 de 11 de 2021). *Ubicación del Hospital Básico de Salitre*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/dir/-1.8301329,-79.8135748/@-1.8302219,-79.8136124,157m/data=!3m1!1e3>
- Grados, R., y Obregón, A. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(2), 15.
- Gregor, S. (2020). *Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán*. Guayaquil: UTEG.
- Guerrero, D. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud externa*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>.
- Gutiérrez, T., Sanabria, F., Del Valle, D., Estefano, M., y Cruz, B. (2019). *Gestión Administrativa Hospitalaria desde la Óptica del Desarrollo de Cultura de Calidad*. Guayaquil: Compás.
- Hernández, P. (2018). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Hospital Básico de Salitre. (2019). *Informe de rendición de cuentas Hospital Básico de Salitre*. Salitre.
- Hospital Básico de Salitre. (2020). *Informe Rendición de cuentas HBE*. Salitre.
- Huamán, J. (2019). *Aplicación de la metodología del ciclo de Deming en la Gestión de Recursos Humanos en la empresa Deyfor Eirl de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Leal, R., Navarro, V., Rodríguez, R., Sámano, M., y Navarro, R. (2017). *La investigación de campo como base para la reflexión docente*. Bloomington: Liberty Drive.
- Leyva, H., y Guerra, V. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Medigraphic*, 12(3), 15.
- Linder, S. (2018). Hacia una teoría de la satisfacción del paciente. *Soc Sci Med*, 577 .
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>.
- Madrid, R. (2020). *Propuesta del ciclo de Deming para mejorar la productividad de la línea de producción de una empresa agroindustrial - Piura 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>.
- Mercado, J. (2017). Incertidumbre frente a la enfermedad: aporte teórico de Merle Mishel a la enfermería. *Rvisalud Unsucre*, 3(1), 15.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Scientia*, 8(2), 119-123: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>.
- Milagros, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil: UIDE.
- Montúfar, M. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción de la calidad de atención en servicios de Salud, en usuarios que acuden al área de emergencia del hospital móvil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>.
- Morán, G., y Alvarado, D. (2016). *Métodos de investigación*. México: Universidad Autónoma de Coahuila: <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>.

- Muñoz, M., y Peiró, A. (2018). Material y métodos en un artículo científico. *Enfermería en Cardiología*, 37.
- Muñoz, R., Rodríguez, M., y Bernabéu, C. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. *Enfermería Integral*, 1(112), 52-55: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125043>.
- Namakforoosh, M. N. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- OMS. (2018). *Sistema de salud*. Ginebra: OMS.
- Pefaur, D., y Moreno, D. (2017). Transparencia y modernización del Estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica. *Enfoques*, 14(24), 27.
- Portocarro, A. (2017). *La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronu%C3%B1ez\\_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronu%C3%B1ez_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rodríguez, M., y Mendiavelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *ResearchGate*, 21(3), 15.
- Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(27), 13.
- Salvador, C. (2018). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes*. Almería. España: Editorial Universidad de Almería.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 15.
- Torres, J., y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 15.
- Trejo, F. (2016). Incertidumbre ante la enfermedad. Aplicación de la teoría para el cuidado enfermero. *Enfermería Neurológica*, 11(1), 15.
- Urrelo, R., Elías, J., Carrera, G., Dávila, G., Orellana, V., Castillo, J., . . . Cumpa, P. (2017). El ciclo de deming en el proceso enseñanza-aprendizaje de nivel universitario. *Revista Jornadas de Investigación UMAZA*, 1(2), 10.
- Verástegui, P. (2018). *Diseño de la metodología de ciclo de Deming (PHVA) de mejora continua para elevar el nivel de servicio al usuario en el departamento de Registro y Orientación del SAT Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Wigodski, J. (2017). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10).

## GLOSARIO

**Calidad.** Para Deming la calidad es la transformación de los requerimientos y expectativas al futuro del cliente de manera que sea medible y cuantificable, con lo cual se logra que el cliente este satisfecho y dispuesto a pagar por el producto recibido (López, 2018).

**Satisfacción.** La satisfacción se la relaciona con un estado mental cuando una persona alcanza el logro en cierto aspecto y que ya no necesita nada (Alpízar y Hernández, 2016).

**Satisfacción del paciente.** Todo sistema de salud tiene el objetivo principal alcanzar la satisfacción de los pacientes que reciban atención o sean ingresados a sus instalaciones, se encuentra muy relacionado con algunas variables como son, los recursos que dispone el sistema de salud (Valls y Abad, 2018).

**Instrumentos para medir la calidad de servicio de salud:** El modelo SERVQUAL. Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1988, con el fin de mejorar la calidad de servicio ofertado por una empresa u organización, consiste en efectuar una encuesta con 21 preguntas agrupadas en 5 dimensiones a los clientes, con el fin de conocer sus expectativas y la satisfacción del servicio, analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y también conocer otros factores que no se podrían controlar (Garzón y Ariza, 2018). El modelo de SERVPERF. Fue propuesto por Cronin y Taylor en el año de 1992, a diferencia del modelo Servqual, propusieron que se obtendrían mejores resultados, considerando únicamente las escalas de percepciones de clientes, excluyendo las expectativas, considerando que tendría las encuestas un cuestionario con 22 preguntas en los que se consideraría las percepciones únicamente.

# APÉNDICE

Anexos 1. Formato de Escala Multidimensional del Modelo SERVPERF para encuesta de medición de calidad del servicio de salud prestada a usuarios del Área de Urgencias del Hospital Básico Salitre

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Elemento tangibles</b>							
¿Las instalaciones físicas del Hospital Básico de Salitre, son adecuadas para proporcionar atención?							
¿Los equipos del Hospital Básico de Salitre, son adecuados para proporcionar atención?							
¿El personal de salud del Hospital Básico de Salitre, presenta una correcta presentación para la atención?							
¿Las condiciones ambientales del Hospital Básico de Salitre son adecuadas?							
¿Las diferentes áreas del Hospital Básico de Salitre, presentan señalización adecuada, para evitar riesgos en la salud?							
<b>Confiabilidad</b>							
¿Recibió respuesta inmediata de parte del Hospital Básico de Salitre, ante una petición realizada?							
¿La información proporcionada por parte del Hospital Básico de Salitre, fue satisfactoria y clara?							
¿Fue atendido a la primera vez que solicitó una respuesta sin errores de parte del Hospital Básico de Salitre?							
¿El Hospital Básico de Salitre, le informa de los programas de salud que se realizan?							
¿Se han presentado incoherencias en lo indicado por el Hospital Básico de Salitre, y la atención recibida?							
<b>Responsabilidad</b>							
¿La atención que recibió de parte del Hospital Básico de Salitre, fue ágil?							
¿La atención que recibió de parte del Hospital Básico de Salitre, fue puntual?							

Anexos 1. Formato de Escala Multidimensional del Modelo SERVPERF para encuesta de medición de calidad del servicio de salud prestada a usuarios del Área de Urgencias del Hospital Básico Salitre

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
<b>Seguridad</b>							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, fue profesional?							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, fue cortés?							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, le inspiró seguridad?							
¿La atención que recibió de parte del personal de salud del Hospital Básico de Salitre, le inspiró credibilidad?							
<b>Empatía</b>							
¿Siente que el personal de salud del Hospital Básico de Salitre, es accesible en horarios de atención?							
¿Considera que el Hospital Básico de Salitre, facilita la comunicación para satisfacer sus inquietudes?							
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal de salud del Hospital Básico de Salitre?							
¿Siente que sus necesidades son comprendidas de manera adecuada por el personal de salud de salud del Hospital Básico de Salitre?							

Nota: tomada de “Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor.

Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes”, por Salvador, C, 2018, Editorial Universidad de Almería.

Anexos 2. Formato de Instrumento del Modelo SIUSEX 2 para encuesta de medición de satisfacción del usuario del Área de Urgencias del Hospital Básico Salitre

<b>Encuestador:</b> <i>Los textos con letra cursiva son indicaciones para uso exclusivo de los encuestadores. Escriba con letra de molde legible las respuestas de las preguntas abiertas. No olvide que las respuestas deben ser siempre con referencia al paciente, sin importar si lo responde otra persona por él. Si la persona tiene 17 años o menos, el cuestionario debe ser respondido por el familiar o acompañante responsable.</i> Buenos días / tardes, mi nombre es... y trabajo en Mendoza Blanco & Asociados en un proyecto de la UNAM. Estamos haciendo una encuesta para mejorar el servicio del hospital, por lo que le agradeceríamos nos contestara con toda honestidad unas preguntas. Su absoluta honestidad es muy importante para nosotros ya que nos permitirá proponer mejoras en cuanto al servicio que brinda este hospital. Le reitero que el cuestionario es totalmente confidencial y su aplicación llevará aproximadamente 20 minutos.		
<b>Artículo I. I. Datos Generales</b>		
2. Fecha de nacimiento del paciente día /mes /año		3. Sexo ( ) 1. Hombre 2. Mujer
4. ¿Cuál es su estado civil? ( )		5. ¿Qué escolaridad tiene? ( X )
1. Soltero 2. Casado 3. Unión libre	4. Divorciado 5. Viudo 6. Separado	7. Preparatoria completa 8. Profesional técnica incompleta 9. Profesional técnica completa 10. Profesional incompleta 11. Profesional completa 12. Posgrado 99. No respuesta
6. ¿Cuál es su ocupación actual? ( X ) <i>(Mostrar tarjeta 1)</i>		7. Considerando a todos los miembros de su hogar que contribuyen al gasto familiar, ¿cuál es el ingreso mensual de su familia? ( X ) <i>(Mostrar tarjeta 2)</i>
1. Hogar 2. Campesino / Jornalero 3. Comercio ambulante 4. Comercio establecido 5. Obrero 6. Realiza un oficio 7. Empleado de gobierno 8. Empleado de empresa privada	9. Empleado doméstico 10. Estudiante 11. Profesionalista independiente 12. Empresario 13. Desempleado 14. Jubilado/pensionado/incapacitado permanente 97. Ninguna 99. No sabe / No respuesta	1. Menos de \$1,870.00 ( hasta 1 salario mínimo) 2. Entre \$1,871.00 y \$3,740.00 ( hasta 2 salarios mínimos) 3. Entre \$3,741.00 y \$5,610.00 ( hasta 3 salarios mínimos) 4. Entre \$5,611.00 y \$7,480.00 ( hasta 4 salarios mínimos) 5. Entre \$7,481.00 y \$9,350.00 ( hasta 5 salarios mínimos) 6. Entre \$9,351.00 y \$11,219.00 ( hasta 6 salarios mínimos) 7. Entre \$11,220.00 y \$13,089.00 ( hasta 7 salarios mínimos) 8. Más de \$13,090.00 ( más de 7 salarios mínimos) 99. No sabe / No respuesta
8. ¿En qué estado radica actualmente? ( X ) 99. No sabe		
9. ¿En qué delegación o municipio radica actualmente? ( X ) 99. No sabe		
<b>Artículo II. II. Experiencia con el Hospital y Actividades Preventivas</b>		
<i>(Apoyar al entrevistado en caso necesario para contabilizar el número de veces que ha acudido al hospital con anterioridad)</i>		
10. ¿Acude por primera vez a este hospital? 1. Si 2. No ¿Cuántas veces ha acudido anteriormente? 99. No sabe ( X )		
11. Área a la que acudió el usuario 1. Consulta externa 2. Hospitalización Urgencias Otra, ¿Cuál? No sabe ( X )		
12. Con relación a la consulta del día de hoy, ¿obtuvo una ficha o tenía una cita programada con anterioridad? ( X ) 1. Por Cita 2. Por Ficha <i>(Pasar a P14)</i>		
13. A partir de la hora registrada en su cita, ¿cuánto tiempo permaneció esperando recibir atención médica? ( X ) Horas Minutos 99. No sabe <i>(Pasar a P15)</i>		
14. Y desde que llegó al hospital, ¿cuánto tiempo esperó para recibir atención médica? ( X ) Horas Minutos 99. No sabe		
15. ¿Utiliza medicina alternativa (homeopatía, acupuntura, comadrona/parten, herbolaria, hierbenos, sobador, huesero, curandero, otro)? ( X ) 1. Si 2. No 99. No sabe/no respondió		
<b>Artículo III. III. Condición de Salud del Usuario</b>		
16. ¿Cuál es el motivo por el que vino hoy al hospital? ( X ) R.L.		
17. Sin considerar la atención médica de su doctor, ¿usted esperaba que le realizaran algún tipo de estudios? ( X ) 1. Si 2. No 99. No sabe/no respondió		
18. Sin considerar la atención médica de su doctor, ¿le han realizado estudios con relación a su padecimiento/embarazo actual? ( X ) 1. Si 2. No 99. No sabe/no respondió		
19. Con relación al tratamiento de su padecimiento/embarazo actual en este hospital, ¿por cuántas diferentes especialidades ha sido atendido? ( X ) 99. No sabe		
20. ¿Y en cuántas diferentes especialidades esperaba ser atendido? ( X ) 99. No sabe		
21. En este hospital y con relación a su padecimiento/embarazo, ¿cuántos médicos considera que le han atendido responsablemente y con compromiso? ( X )		
22. ¿Y cuántos esperaba que se responsabilizaran y comprometieran con su padecimiento/embarazo? ( X )		
<b>Artículo IV. IV. Preocupaciones del Usuario</b>		
<b>Artículo V. (En esta sección vamos a centrarnos en las preocupaciones del paciente durante su padecimiento/embarazo)</b>		
<b>Preocupaciones Económicas</b>		
23. ¿Considera que su padecimiento/embarazo ha afectado su economía familiar? ( X ) 1. Si 2. No 99. No sabe		

Nota: Tomada de “Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes”, por Fuentes, R. Aguirre, R. Ramírez, O. Arroyo, A. Hamui, A. 2017, Editorial Universidad de Almería.

Anexo 2. Formato de Instrumento del Modelo SIUSEX 2 para encuesta de medición de satisfacción del usuario del Área de Urgencias del Hospital Básico Salitre

24. ¿Esperaba usted que hubiera cambios que afectaran la economía familiar debido a su padecimiento/embarazo?	( X )
1. Sí 2. No 99. No sabe	
25. ¿Le cobraron por la atención médica que recibió?	( X )
1. Sí 2. No 99. No sabe	
26. ¿Esperaba que le cobraran por la atención médica que recibió?	( X )
1. Sí 2. No 99. No sabe	
27. ¿Compró medicamentos y/o material médico para su atención?	( X )
1. Sí 2. No 99. No sabe	
<b>Preocupaciones Relacionadas con las Actividades Laborales, Domésticas y/o Escolares</b>	
28. Ahora le voy a preguntar sobre consecuencias que su padecimiento/embarazo pueden tener en el trabajo, casa o escuela.	
a. ¿Puede realizar todos sus quehaceres habituales de la casa?	1. Sí 2. No 99. No sabe ( X )
b. ¿Ha buscado un reemplazo para sus actividades?	1. Sí 2. No 99. No sabe ( X )
c. Desde que inició su actual padecimiento/embarazo, ¿ha estado trabajando o estudiando?	1. Sí 2. No 99. No sabe ( X )
<b>Preocupaciones Relacionadas con las Redes Familiares y Sociales</b>	
29. Como consecuencia de su padecimiento/embarazo ¿ha dejado de hacer alguna actividad con sus familiares o amigos? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
30. ¿Su familia está más, igual o menos unida desde que presentó su padecimiento/embarazo? ( X )	
1. Más 2. Igual 3. Menos 99. No sabe	
31. ¿Está usted conforme con el acceso al hospital que le dieron a su familia? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
<b>Artículo VI. Preocupaciones Relacionadas con el Estado de Animo</b>	
32. ¿Esperaba que su padecimiento/embarazo le causara tristeza, enojo o preocupación? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
33. ¿Ha recibido ayuda para manejar sus emociones? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
<b>Artículo VII. Preocupaciones Relacionadas con el Tratamiento Médico</b>	
34. ¿Le han recetaron algún tratamiento? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
35. ¿El tratamiento que le recetaron es el que esperaba? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
36. ¿Toma o se aplica sus medicamentos como se lo indicaron siempre, a veces o nunca? ( X )	
1. Siempre 2. A veces 3. Nunca 99. No sabe	
<b>Artículo VIII. Atención y Trato al Usuario</b>	
37. ¿En general el trato que recibió por parte del personal del hospital fue muy bueno, bueno, malo o muy malo? ( X )	
(Mostrar Tarjeta B)	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
38. ¿Qué tipo de trato esperaba del personal de salud muy bueno, bueno, malo o muy malo? ( X )	
(Mostrar Tarjeta B)	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
39. Para cada uno de los aspectos que le voy a mencionar y de acuerdo con las respuestas que le muestro en esta tarjeta, indíqueme por favor... (Mostrar Tarjeta D)	
1) ¿Qué tanto el médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe ( X )
2) ¿Qué tanto el médico le explicó sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe ( X )
3) ¿Qué tanto el médico le explicó el tratamiento que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe ( X )
4) ¿Qué tanto el médico le explicó los cuidados que debe seguir?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe ( X )
5) ¿Qué tanto la información que le dio el médico le fue clara?	1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 99. No sabe ( X )
40. Indíqueme como la lo trato el médico? ( X )	
1. Muy bien 2. Bien 3. Mal 4. Muy mal 99. No sabe	
41. ¿Vivió algunas de las siguientes situaciones por parte del personal de hospital: maltrato físico, maltrato emocional y/o psicológico, trato desigual, impuntualidad, actitud grosera/descortés, prepotencia, corrupción, falta de información, maltrato a familiares y/o acompañantes, falta de respeto a su intimidad, desorganización del personal de salud, etc.? ( X )	
1. Sí 2. No 99. No sabe	
42. ¿La seguridad para evitar accidentes en las instalaciones del hospital es muy buena, buena, mala o muy mala? ( X )	
1. Muy buena 2. Buena 3. Mala 4. Muy mala 99. No sabe	
43. ¿El funcionamiento de los aparatos y equipos del hospital es muy bueno, bueno, malo o muy malo? ( X )	
1. Muy bueno 2. Bueno 3. Malo 4. Muy malo 99. No sabe	
44. ¿Cómo se siente en general con la atención recibida en este hospital: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho? ( X )	
1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Nada satisfecho 99. No sabe	
<b>Artículo IX. VI. Ficha de Identificación</b>	
45. Hospital donde se aplicó ( X )	
46. La persona que respondió el cuestionario es ... ( X )	
1. El paciente ( X )	
2. Un familiar Parentesco: _____ Relación: _____	
3. Un acompañante	
Le agradecemos mucho su disposición y tiempo para contestar estas preguntas. La información que nos dio es muy valiosa para la investigación y se reflejará en una mejor calidad de la atención para la salud.	

Nota: Tomada de “Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes”, por Fuentes, R. Aguirre, R. Ramírez, O. Arroyo, A. Hamui, A. 2017, Editorial Universidad de Almería.

Anexos 3. Datos para la correlación de Spearman

Modelo SERVPERF																														
Ítem	Confiabilidad						Responsabilidad				Seguridad					Empatía					Bienes tangibles					Suma total	Promedio total	Porcentaje	Porcentaje	
	1	2	3	4	5	Pr	1	2	3	Pr	1	2	3	4	Pr	1	2	3	4	Pr.	1	2	3	4	5					Pr.
1	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
2	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
3	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%	
4	4	6	6	4	4	4,8	4	7	4	5	7	6	3	4	5	7	6	7	6	7	4	6	7	4	4	5	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
5	4	4	5	3	5	4,2	3	5	3	4	7	7	3	5	6	7	5	6	4	6	4	7	6	7	6	6	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
6	4	6	6	4	4	4,8	4	7	4	5	7	6	3	4	5	7	6	7	6	7	4	6	7	4	4	5	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
7	2	3	3	2	3	2,6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	6	3,8	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
9	3	4	4	2	4	3,4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3,2	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
11	3	5	5	3	3	3,8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	5	5	3	5	4,2	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,2	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
13	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
15	4	4	5	3	5	4,2	3	5	3	4	7	7	3	5	6	7	5	6	4	6	4	7	6	7	6	6	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
17	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
19	3	2	2	2	3	2,4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	3	5	4,4	55	2,619047619	0,37414966	37,41%
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2,8	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
23	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%

27	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
28	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
29	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
33	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
34	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
35	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
36	3	5	4	2	4	3,6	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	6	4	6	4,8	82	3,904761905	0,55782313	55,78%
37	3	4	5	3	5	4	2	5	2	3	6	6	3	5	5	4	5	6	4	5	4	5	6	4	6	5	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
39	2	3	3	2	3	2,6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	6	3,8	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3,2	49	2,333333333	0,33333333	33,33%
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
43	3	5	5	3	3	3,8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	5	5	3	5	4,2	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,2	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
45	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
47	3	6	6	3	5	4,6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	6	4	6	6	6	2	6	6	2	6	4,4	84	4	0,57142857	57,14%
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	5	3,2	47	2,238095238	0,31972789	31,97%
49	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
50	2	3	2	2	2	2,2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2,6	46	2,19047619	0,31292517	31,29%
51	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
52	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
53	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
54	4	6	6	4	4	4,8	4	7	4	5	7	6	3	4	5	7	6	7	6	7	4	6	7	4	4	5	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
55	4	4	5	3	5	4,2	3	5	3	4	7	7	3	5	6	7	5	6	4	6	4	7	6	7	6	6	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
56	4	6	6	4	4	4,8	4	7	4	5	7	6	3	4	5	7	6	7	6	7	4	6	7	4	4	5	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
57	2	3	3	2	3	2,6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%

58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	6	3,8	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
59	3	4	4	2	4	3,4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3,2	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
61	3	5	5	3	3	3,8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	5	5	3	5	4,2	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,2	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
63	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
65	4	4	5	3	5	4,2	3	5	3	4	7	7	3	5	6	7	5	6	4	6	4	7	6	7	6	6	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
67	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
69	3	2	2	2	3	2,4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	3	5	4,4	55	2,619047619	0,37414966	37,41%
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2,8	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
73	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
77	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
78	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
79	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
83	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
84	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
85	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
86	3	5	4	2	4	3,6	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	6	4	6	4,8	82	3,904761905	0,55782313	55,78%
87	3	4	5	3	5	4	2	5	2	3	6	6	3	5	5	4	5	6	4	5	4	5	6	4	6	5	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%

89	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
90	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
91	2	2	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	4	3	2	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	49	2,333333333	0,33333333	33,33%
92	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
93	3	5	5	3	3	<b>3,8</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	6	3	3	<b>4</b>	3	5	5	3	5	<b>4,2</b>	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
94	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	4	<b>3</b>	2	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	4	<b>3,2</b>	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
95	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
96	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
97	3	6	6	3	5	<b>4,6</b>	3	4	4	<b>4</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	6	4	6	6	<b>6</b>	2	6	6	2	6	<b>4,4</b>	84	4	0,57142857	57,14%
98	2	2	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	3	2	2	<b>2</b>	2	2	2	3	<b>2</b>	2	4	3	2	5	<b>3,2</b>	47	2,238095238	0,31972789	31,97%
99	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
100	2	3	2	2	2	<b>2,2</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	3	<b>2</b>	3	2	2	2	<b>2</b>	3	2	3	2	3	<b>2,6</b>	46	2,19047619	0,31292517	31,29%
101	2	4	4	2	3	<b>3</b>	2	4	2	<b>3</b>	4	3	4	6	<b>4</b>	5	5	4	4	<b>5</b>	4	6	6	3	6	<b>5</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
102	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
103	1	4	4	1	4	<b>2,8</b>	1	4	1	<b>2</b>	6	6	1	6	<b>5</b>	4	4	5	5	<b>5</b>	5	5	5	2	5	<b>4,4</b>	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
104	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
105	4	4	5	3	5	<b>4,2</b>	3	5	3	<b>4</b>	7	7	3	5	<b>6</b>	7	5	6	4	<b>6</b>	4	7	6	7	6	<b>6</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
106	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
107	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
108	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
109	3	4	4	2	4	<b>3,4</b>	2	4	2	<b>3</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	4	3	2	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
110	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
111	3	5	5	3	3	<b>3,8</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	6	3	3	<b>4</b>	3	5	5	3	5	<b>4,2</b>	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
112	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	4	<b>3</b>	2	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	4	<b>3,2</b>	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
113	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
114	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
115	4	4	5	3	5	<b>4,2</b>	3	5	3	<b>4</b>	7	7	3	5	<b>6</b>	7	5	6	4	<b>6</b>	4	7	6	7	6	<b>6</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
116	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
117	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
118	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
119	3	2	2	2	3	<b>2,4</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	3	2	2	2	<b>2</b>	4	5	5	3	5	<b>4,4</b>	55	2,619047619	0,37414966	37,41%

120	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2,8	60	2,857142857	0,40816327	40,82%	
123	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%	
127	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
128	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
129	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%	
133	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
134	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
135	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
136	3	5	4	2	4	3,6	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	6	4	6	4,8	82	3,904761905	0,55782313	55,78%
137	3	4	5	3	5	4	2	5	2	3	6	6	3	5	5	4	5	6	4	5	4	5	6	4	6	5	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
139	2	3	3	2	3	2,6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	6	3,8	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
141	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3,2	49	2,333333333	0,33333333	33,33%
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
143	3	5	5	3	3	3,8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	5	5	3	5	4,2	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,2	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
145	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
147	3	6	6	3	5	4,6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	6	4	6	6	6	2	6	6	2	6	4,4	84	4	0,57142857	57,14%
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	5	3,2	47	2,238095238	0,31972789	31,97%
149	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
150	2	3	2	2	2	2,2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2,6	46	2,19047619	0,31292517	31,29%

151	2	4	4	2	3	<b>3</b>	2	4	2	<b>3</b>	4	3	4	6	<b>4</b>	5	5	4	4	<b>5</b>	4	6	6	3	6	<b>5</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
152	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
153	1	4	4	1	4	<b>2,8</b>	1	4	1	<b>2</b>	6	6	1	6	<b>5</b>	4	4	5	5	<b>5</b>	5	5	5	2	5	<b>4,4</b>	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
154	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
155	4	4	5	3	5	<b>4,2</b>	3	5	3	<b>4</b>	7	7	3	5	<b>6</b>	7	5	6	4	<b>6</b>	4	7	6	7	6	<b>6</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
156	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
157	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
158	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
159	3	4	4	2	4	<b>3,4</b>	2	4	2	<b>3</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	4	3	2	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
160	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
161	3	5	5	3	3	<b>3,8</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	6	3	3	<b>4</b>	3	5	5	3	5	<b>4,2</b>	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
162	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	4	<b>3</b>	2	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	4	<b>3,2</b>	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
163	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
164	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
165	4	4	5	3	5	<b>4,2</b>	3	5	3	<b>4</b>	7	7	3	5	<b>6</b>	7	5	6	4	<b>6</b>	4	7	6	7	6	<b>6</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
166	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
167	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
168	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
169	3	2	2	2	3	<b>2,4</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	3	2	2	2	<b>2</b>	4	5	5	3	5	<b>4,4</b>	55	2,619047619	0,37414966	37,41%
170	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
171	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
172	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	3	<b>3</b>	2	3	2	3	4	<b>2,8</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
173	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
174	4	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	<b>4</b>	4	4	3	4	<b>4</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	4	4	<b>4</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
175	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	3	<b>3</b>	2	2	4	2	2	<b>2,4</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
176	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	3	<b>3</b>	2	2	4	2	2	<b>2,4</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
177	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
178	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
179	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
180	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
181	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%

182	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%	
183	2	4	4	2	3	<b>3</b>	2	4	2	<b>3</b>	4	3	4	6	<b>4</b>	5	5	4	4	<b>5</b>	4	6	6	3	6	<b>5</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
184	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
185	1	4	4	1	4	<b>2,8</b>	1	4	1	<b>2</b>	6	6	1	6	<b>5</b>	4	4	5	5	<b>5</b>	5	5	5	2	5	<b>4,4</b>	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
186	3	5	4	2	4	<b>3,6</b>	3	4	3	<b>3</b>	5	5	3	4	<b>4</b>	4	4	5	4	<b>4</b>	3	5	6	4	6	<b>4,8</b>	82	3,904761905	0,55782313	55,78%
187	3	4	5	3	5	<b>4</b>	2	5	2	<b>3</b>	6	6	3	5	<b>5</b>	4	5	6	4	<b>5</b>	4	5	6	4	6	<b>5</b>	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
188	4	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	<b>4</b>	4	4	3	4	<b>4</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	4	4	<b>4</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
189	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
190	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
191	2	2	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	4	3	2	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	49	2,333333333	0,33333333	33,33%
192	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
193	3	5	5	3	3	<b>3,8</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	6	3	3	<b>4</b>	3	5	5	3	5	<b>4,2</b>	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
194	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	4	<b>3</b>	2	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	4	<b>3,2</b>	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
195	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
196	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
197	3	6	6	3	5	<b>4,6</b>	3	4	4	<b>4</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	6	4	6	6	<b>6</b>	2	6	6	2	6	<b>4,4</b>	84	4	0,57142857	57,14%
198	2	2	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	3	2	2	<b>2</b>	2	2	2	3	<b>2</b>	2	4	3	2	5	<b>3,2</b>	47	2,238095238	0,31972789	31,97%
199	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
200	2	3	2	2	2	<b>2,2</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	3	<b>2</b>	3	2	2	2	<b>2</b>	3	2	3	2	3	<b>2,6</b>	46	2,19047619	0,31292517	31,29%
201	2	4	4	2	3	<b>3</b>	2	4	2	<b>3</b>	4	3	4	6	<b>4</b>	5	5	4	4	<b>5</b>	4	6	6	3	6	<b>5</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
202	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
203	1	4	4	1	4	<b>2,8</b>	1	4	1	<b>2</b>	6	6	1	6	<b>5</b>	4	4	5	5	<b>5</b>	5	5	5	2	5	<b>4,4</b>	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
204	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
205	4	4	5	3	5	<b>4,2</b>	3	5	3	<b>4</b>	7	7	3	5	<b>6</b>	7	5	6	4	<b>6</b>	4	7	6	7	6	<b>6</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
206	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
207	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
208	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
209	3	4	4	2	4	<b>3,4</b>	2	4	2	<b>3</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	4	3	2	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
210	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
211	3	5	5	3	3	<b>3,8</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	6	3	3	<b>4</b>	3	5	5	3	5	<b>4,2</b>	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
212	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	4	<b>3</b>	2	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	4	<b>3,2</b>	61	2,904761905	0,41496599	41,50%

213	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
215	4	4	5	3	5	4,2	3	5	3	4	7	7	3	5	6	7	5	6	4	6	4	7	6	7	6	6	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
216	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
217	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
218	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
219	3	2	2	2	3	2,4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	3	5	4,4	55	2,619047619	0,37414966	37,41%
220	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2,8	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
223	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
227	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
228	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
229	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
233	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
234	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
235	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
236	3	5	4	2	4	3,6	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	6	4	6	4,8	82	3,904761905	0,55782313	55,78%
237	3	4	5	3	5	4	2	5	2	3	6	6	3	5	5	4	5	6	4	5	4	5	6	4	6	5	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
239	2	3	3	2	3	2,6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	6	3,8	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3,2	49	2,333333333	0,33333333	33,33%
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
243	3	5	5	3	3	3,8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	5	5	3	5	4,2	73	3,476190476	0,49659864	49,66%



275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2,4	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
277	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
278	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
279	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
283	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
284	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
285	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
286	3	5	4	2	4	3,6	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	6	4	6	4,8	82	3,904761905	0,55782313	55,78%
287	3	4	5	3	5	4	2	5	2	3	6	6	3	5	5	4	5	6	4	5	4	5	6	4	6	5	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
289	2	3	3	2	3	2,6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	6	3,8	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
291	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3,2	49	2,333333333	0,33333333	33,33%
292	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
293	3	5	5	3	3	3,8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	5	5	3	5	4,2	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,2	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
295	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	6	5	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5	6	3	6	4,6	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3,2	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
297	3	6	6	3	5	4,6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	6	4	6	6	6	2	6	6	2	6	4,4	84	4	0,57142857	57,14%
298	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	5	3,2	47	2,238095238	0,31972789	31,97%
299	4	6	5	4	4	4,6	4	7	4	5	4	4	6	4	5	7	6	6	5	6	4	7	6	4	6	5,4	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
300	2	3	2	2	2	2,2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2,6	46	2,19047619	0,31292517	31,29%
301	2	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	4	6	6	3	6	5	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
302	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	7	5	6	6	4	5	5	5	7	7	4	6	5,8	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
303	1	4	4	1	4	2,8	1	4	1	2	6	6	1	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4,4	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
304	4	6	6	4	4	4,8	4	7	4	5	7	6	3	4	5	7	6	7	6	7	4	6	7	4	4	5	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
305	4	4	5	3	5	4,2	3	5	3	4	7	7	3	5	6	7	5	6	4	6	4	7	6	7	6	6	102	4,857142857	0,69387755	69,39%

306	4	6	6	4	4	<b>4,8</b>	4	7	4	<b>5</b>	7	6	3	4	<b>5</b>	7	6	7	6	<b>7</b>	4	6	7	4	4	<b>5</b>	104	4,952380952	0,70748299	70,75%
307	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
308	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
309	3	4	4	2	4	<b>3,4</b>	2	4	2	<b>3</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	4	3	2	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
310	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
311	3	5	5	3	3	<b>3,8</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	6	3	3	<b>4</b>	3	5	5	3	5	<b>4,2</b>	73	3,476190476	0,49659864	49,66%
312	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	4	<b>3</b>	2	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	4	<b>3,2</b>	61	2,904761905	0,41496599	41,50%
313	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
314	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
315	4	4	5	3	5	<b>4,2</b>	3	5	3	<b>4</b>	7	7	3	5	<b>6</b>	7	5	6	4	<b>6</b>	4	7	6	7	6	<b>6</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
316	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
317	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
318	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
319	3	2	2	2	3	<b>2,4</b>	2	2	2	<b>2</b>	2	2	2	2	<b>2</b>	3	2	2	2	<b>2</b>	4	5	5	3	5	<b>4,4</b>	55	2,619047619	0,37414966	37,41%
320	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	2	2	3	3	<b>3</b>	3	5	4	3	5	<b>4</b>	64	3,047619048	0,43537415	43,54%
321	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
322	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	3	<b>3</b>	2	3	2	3	4	<b>2,8</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
323	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
324	4	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	<b>4</b>	4	4	3	4	<b>4</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	4	4	<b>4</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
325	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	3	<b>3</b>	2	2	4	2	2	<b>2,4</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
326	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	3	4	3	3	<b>3</b>	2	2	4	2	2	<b>2,4</b>	58	2,761904762	0,39455782	39,46%
327	3	4	5	4	4	<b>4</b>	2	5	4	<b>4</b>	6	5	3	3	<b>4</b>	6	6	5	4	<b>5</b>	3	5	6	3	6	<b>4,6</b>	88	4,19047619	0,59863946	59,86%
328	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
329	4	6	5	4	4	<b>4,6</b>	4	7	4	<b>5</b>	4	4	6	4	<b>5</b>	7	6	6	5	<b>6</b>	4	7	6	4	6	<b>5,4</b>	102	4,857142857	0,69387755	69,39%
330	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
331	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
332	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	2	3	3	<b>3</b>	2	4	3	2	<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
333	2	4	4	2	3	<b>3</b>	2	4	2	<b>3</b>	4	3	4	6	<b>4</b>	5	5	4	4	<b>5</b>	4	6	6	3	6	<b>5</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
334	3	5	5	3	4	<b>4</b>	3	5	3	<b>4</b>	5	5	3	7	<b>5</b>	6	6	4	5	<b>5</b>	5	7	7	4	6	<b>5,8</b>	96	4,571428571	0,65306122	65,31%
335	1	4	4	1	4	<b>2,8</b>	1	4	1	<b>2</b>	6	6	1	6	<b>5</b>	4	4	5	5	<b>5</b>	5	5	5	2	5	<b>4,4</b>	74	3,523809524	0,50340136	50,34%
336	3	5	4	2	4	<b>3,6</b>	3	4	3	<b>3</b>	5	5	3	4	<b>4</b>	4	4	5	4	<b>4</b>	3	5	6	4	6	<b>4,8</b>	82	3,904761905	0,55782313	55,78%

337	3	4	5	3	5	<b>4</b>	2	5	2	<b>3</b>	6	6	3	5	<b>5</b>	4	5	6	4	<b>5</b>	4	5	6	4	6	<b>5</b>	89	4,238095238	0,60544218	60,54%
338	4	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	<b>4</b>	4	4	3	4	<b>4</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	4	4	4	4	4	<b>4</b>	79	3,761904762	0,53741497	53,74%
339	2	3	3	2	3	<b>2,6</b>	2	3	3	<b>3</b>	3	3	2	3	<b>3</b>	4	4	4	4	<b>4</b>	3	3	4	3	3	<b>3,2</b>	60	2,857142857	0,40816327	40,82%
340	3	3	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	<b>3</b>	3	3	3	3	<b>3</b>	4	3	3	3	<b>3</b>	3	4	4	2	6	<b>3,8</b>	65	3,095238095	0,44217687	44,22%
																												<b>3,552661064</b>	<b>0,50752301</b>	<b>50,75%</b>



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jully Alexandra Sellán Moreira, con C.C: # 0910128990 autora del trabajo de titulación: **Factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón**, 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, a los 25 días de junio del año 2022



Firmado digitalmente por:  
**JULLY ALEXANDRA  
SELLAN MOREIRA**

Funcionario del Servidor Público

f. \_\_\_\_\_

Lcda. Jully Alexandra Sellán Moreira

C.I: 0910128990



**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón		
<b>AUTORA</b> (apellidos/nombres):	Sellán Moreira Jully Alexandra		
<b>REVISORA/TUTORA</b> (apellidos/nombres):	Gutiérrez Candela Glenda Gutiérrez Northia Aline		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	25 de junio del año 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	102 paginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Satisfacción del usuario		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción, usuario, urgencias, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>La presente investigación aborda el tema relacionado a los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de urgencias en Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, debido a las dificultades para garantizar el acceso a la salud pública, como consecuencia de la pandemia que colapsó el sistema hospitalario del país. Ante ello, se planteó como objetivo, determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del área de Urgencias del Hospital Básico de Salitre Dr. Oswaldo Jervis Alarcón, mediante la aplicación de instrumentos investigativos apropiados, para contar con un informe que permita la elaboración de la propuesta de mejora continua de la calidad del servicio de salud, en esta área hospitalaria. En efecto, la metodología aplicada es cuantitativa, descriptiva, transversal, por medio de encuestas que se aplica a través del instrumento SERVPERF, con su escala multidimensional del 1 al 7, cuyos resultados expresaron que los componentes de fiabilidad (49%), capacidad de respuesta (47%) y seguridad (52%), son los de mayor debilidad, además de la atención y trato al usuario que fue calificado como malo, ante ello, se obtuvo un coeficiente de Spearman (0,943) y p-valor&lt;0,01, por consiguiente, la calidad del servicio influyó en la satisfacción del usuario. En conclusión, es necesario fortalecer los recursos humanos, materiales y físicos, para una mejora continua en la atención hospitalaria, de manera que la calidad sea aceptable y el servicio pueda maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitan la atención sanitaria en este establecimiento de salud.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono 0988101983</b>	E-mail: sellanmoreira_alexandra@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Eco. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs		
	<b>Teléfono:</b> 043804600 / 0997196258		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			