

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

TEMA:

**Análisis de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de
los usuarios del consorcio Médico Guzmán**

AUTOR:

Gustavo Adolfo Guzmán Polanco

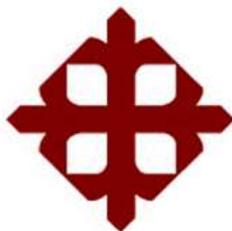
**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, 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 el Dr. Gustavo Adolfo Guzmán Polanco, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

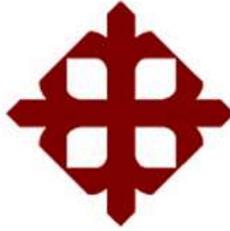
REVISORA

Ing, Yanina Bajaña Villagómez Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes de noviembre del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gustavo Adolfo Guzmán Polanco

DECLARO QUE:

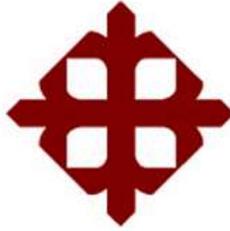
El Proyecto de Investigación **Análisis de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, 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 14 días del mes de noviembre del año 2022

EL AUTOR

Gustavo Adolfo Guzmán Polanco



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Gustavo Adolfo Guzmán Polanco

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de noviembre del año 2022

EL AUTOR:

Gustavo Adolfo Guzmán Polanco



**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 web interface. At the top, the browser address bar shows the URL: `secure.orkund.com/bds/view/139384819-242834-694144#FcmvDoAgEATv1BvzN3CfRVY2GfGppK1/F3OZx9dVWjgw7LzDMNGdFQBh0faAqPANvger1aPwvZWtdkL...`

The main content area is divided into two sections:

- Document Information:**
 - Documento: [Guía de Gestión de Calidad de Servicio](#) (014615010)
 - Presentado: 2022-10-11 12:18 (-05:00)
 - Presentado por: adelfo_elfa23@hotmail.com
 - Recibido: maria.lopez.oss@unaysy.orkund.com
 - Mensaje: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SUZMARI POLANCO GUETAWO ADOLFO: [Visitar el recurso completo](#)
- Lista de fuentes:**

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / 01789923
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / 0144129236
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / 0121888838
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / 0129500334
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / 0141781888

Below the document information, there is a preview of the document content. The visible text includes:

la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del
Consenso Médico Guzmán, a través de un análisis cuantitativo, para el diseño de una propuesta.

Para esto se desarrollaron cuatro capítulos que se desglosan a continuación. La primera sección del estudio se centra en la fundamentación teórica y conceptual que agrupa teorías y definiciones relevantes en torno a las dos variables de estudio que son la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios. Para efecto del mismo, se examinaron varias teorías que se han estudiado sobre las variables, los indicadores que intervienen y sus factores; además, se hace énfasis en el marco conceptual que engloba varios definidores necesarios que se reitera durante todo el estudio, su finalidad se centra en la comprensión lectora de la investigación. En la segunda sección se evidencia el marco referencial que agrupa diversos estudios que han sido ejecutados por varios expertos o autores a escala internacional y nacional, mismos que otorgan información relevante y de interés para la investigación; de igual manera, se exhiben las reseñas más importantes de los resultados con el objetivo de evaluar si dichos conflictos influyen dentro del consenso médico de estudio. Asimismo, se expone la situación actual del Consenso Médico Guzmán y se corrobora con la base legal que expresa los diversos artículos de leyes actuales establecidas y que justifican de forma legal la investigación. En la tercera sección se presenta el marco metodológico que forma parte del informe metodológico a usar en la investigación, esta incluye el tipo de diseño, tipo, enfoque y alcance del estudio, prosigue la población y muestra a evaluar; por consiguiente,

el proceso de los datos, la técnica de recopilación de información, la operacionalización de las variables,

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia y amigos que me ayudaron a lo largo de todo este proceso. A su vez, a mi tutora de investigación y todo el equipo docente de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Gustavo Adolfo Guzmán Polanco

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia.

Gustavo Adolfo Guzmán Polanco

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	9
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Hipótesis.....	10
Limitaciones y delimitaciones del estudio	10
Limitaciones.....	10
Delimitaciones.....	11
Capítulo I.....	12
Marco Teórico.....	12
Calidad de Servicio	12
Factores involucrados en la calidad	16
Modelos Servqual y Servperf.....	17
Satisfacción de Usuarios	19
Factores influyentes de la satisfacción.....	26
Marco Conceptual	27
Capítulo II	31
Marco Referencial.....	31
Investigaciones Referenciales	31
Situación Actual del Consorcio Médico Guzmán	35
Servicios.....	37
Misión	37
Visión	38
Valores	38
Ubicación	38
Estructura organizacional.....	39
Productos y procesos.....	39

Marco Legal	40
Capítulo III.....	43
Marco Metodológico.....	43
Enfoque de la Investigación	43
Diseño	44
Alcance.....	44
Tipo	45
Método	45
Población.....	46
Muestra.....	46
Muestreo.....	47
Técnica e Instrumento	48
Operacionalización de las Variables	50
Procesamiento de Datos	51
Resultados	52
Variable calidad de servicio	52
Satisfacción de los usuarios	69
Análisis General de Resultados.....	90
Capítulo IV.....	97
Propuesta.....	97
Objetivos	97
General	97
Específicos	98
Justificación.....	98
Actividades Estratégicas	100
Capacitación.....	100
Elementos comunicacionales	102
Programa digital de actividades semanales.....	104
Campaña sobre la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios.....	105
Evaluación de satisfacción de usuarios	106
Recursos de Materiales	108
Recursos Humanos.....	108
Cronograma de Actividades	109
Conclusiones	111

Recomendaciones.....	114
Referencias.....	115
Apéndices.....	128
Apéndice A. Cuestionario Servperf	128
Apéndice B. Cuestionario de Satisfacción del Usuario	130

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Datos</i>	47
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	50
Tabla 3 <i>Promedios de dimensiones de la calidad de servicio</i>	94
Tabla 4 <i>Promedios de dimensiones de satisfacción del usuario</i>	94
Tabla 5 <i>Alfa de calidad de servicio</i>	95
Tabla 6 <i>Alfa satisfacción de usuarios</i>	96
Tabla 7 <i>Correlación Calidad de servicio – Satisfacción de los usuarios</i>	96
Tabla 9 <i>Capacitación Atención al usuario</i>	100
Tabla 10 <i>Recursos financieros capacitación</i>	101
Tabla 11 <i>Recursos financieros banners y letreros informativos</i>	103
Tabla 12 <i>Recursos programa digital</i>	104
Tabla 13 <i>Software de calificación de satisfacción</i>	108
Tabla 14 <i>Recursos materiales</i>	108
Tabla 15 <i>Responsables de las actividades</i>	109
Tabla 16 <i>Cronograma de actividades</i>	109

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación del Consorcio Médico Guzmán	38
<i>Figura 2.</i> Estructura organizacional.....	39
<i>Figura 3.</i> Explicación clara y adecuada de trámites	53
<i>Figura 4.</i> Consulta en horario programado.....	53
<i>Figura 5.</i> Respeto de programación y orden de llegada	54
<i>Figura 6.</i> Disponibilidad de historia clínica	55
<i>Figura 7.</i> Citas disponibles y obtenidas con facilidad	56
<i>Figura 8.</i> Atención rápida en la caja.....	56
<i>Figura 9.</i> Atención rápida en laboratorio.....	57
<i>Figura 10.</i> Atención rápida en radiografía.....	58
<i>Figura 11.</i> Atención rápida en farmacia	58
<i>Figura 12.</i> Respeto de privacidad	59
<i>Figura 13.</i> Recibió examen físico completo y minucioso	60
<i>Figura 14.</i> Tiempo para contestar dudas o preguntas	61
<i>Figura 15.</i> Inspiración de confianza	61
<i>Figura 16.</i> Escucha activa y trato amable, respetuoso y paciente	62
<i>Figura 17.</i> Interés por solucionar problemas	63
<i>Figura 18.</i> Explicación con palabras de fácil comprensión.....	64
<i>Figura 19.</i> Explicación de médico acerca de tratamiento.....	65
<i>Figura 20.</i> Explicación sobre procedimientos o análisis	65
<i>Figura 21.</i> Señaléticas adecuadas	66
<i>Figura 22.</i> Personal de información.....	67
<i>Figura 23.</i> Equipos y materiales necesarios	68
<i>Figura 24.</i> Instalaciones limpias, cómodas y acogedoras.....	68
<i>Figura 25.</i> Conocimiento sobre enfermedad	69
<i>Figura 26.</i> Tratamiento mejora padecimiento	70
<i>Figura 27.</i> Valora buen trato de profesionales.....	71
<i>Figura 28.</i> Atención muy buena	71
<i>Figura 29.</i> Revisión física completa	72
<i>Figura 30.</i> Explicación clara sobre padecimiento.....	73
<i>Figura 31.</i> Variedad de especialidades	74
<i>Figura 32.</i> Laboratorio tiene lo necesario para pruebas	74

<i>Figura 33.</i> Baños suficientes.....	75
<i>Figura 34.</i> Farmacia surtida adecuadamente	76
<i>Figura 35.</i> Disponibilidad de suministros necesarios	77
<i>Figura 36.</i> Trato amable de profesionales	78
<i>Figura 37.</i> Recibimiento con saludo cordial.....	78
<i>Figura 38.</i> Dedicar tiempo necesario a consulta	79
<i>Figura 39.</i> Médicos transmiten calidez al tratar	80
<i>Figura 40.</i> Se siente escuchado por médico.....	80
<i>Figura 41.</i> Responde inquietudes con amplia explicación	81
<i>Figura 42.</i> Buena organización.....	82
<i>Figura 43.</i> Consultorios garantizan privacidad.....	82
<i>Figura 44.</i> Resolvieron su canalización.....	83
<i>Figura 45.</i> Explicación clara de causas.....	84
<i>Figura 46.</i> Explicación de cuidados para control de enfermedad.....	85
<i>Figura 47.</i> Advertencia de posibles consecuencias	85
<i>Figura 48.</i> Informaron sobre la toma de medicinas	86
<i>Figura 49.</i> Área de mejora prioritaria los expedientes	87
<i>Figura 50.</i> Ubicación de difícil acceso	88
<i>Figura 51.</i> Horarios dificultan conseguir atención	89
<i>Figura 52.</i> Ausencias de médicos	89
<i>Figura 53.</i> Problema para conseguir cita	90
<i>Figura 54.</i> Letreros áreas Consorcio Médico Guzmán	102
<i>Figura 55.</i> Banner principal.....	103
<i>Figura 56.</i> Programa digital del cronograma.....	105
<i>Figura 57.</i> Protocolo digital atención al usuario.....	106
<i>Figura 58.</i> Medidor de satisfacción	107

Resumen

La calidad de servicios es definida como el cumplimiento de las especificaciones en cuanto a servicios sanitarios se refiere y está asociada a la percepción del usuario, brindando una transición de pasos a seguir en la gestión sobre todo cuando sus intereses no son satisfechos. El objetivo del estudio es analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán. En cuanto a la metodología se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y correlacionar. Investigación de tipo transversal y método deductivo, siendo la muestra de 154 pacientes y la técnica la encuesta. Los resultados más relevantes fueron en la calidad de servicio una media de 4.88 a causa de la dimensión aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta; mientras que la satisfacción de los usuarios obtuvo un promedio de 3.71 que se debió a las instalaciones, tratamiento médico, dificultades y médico. Se concluyó que la calidad de servicio influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán, puesto que consiguió un coeficiente de correlación de Pearson de 0.832 y una significancia ($p < 0.01$).

Palabras Claves: Calidad de servicio, Satisfacción de los usuarios, SERVPERF, Consulta médica, Tratamiento médico.

Abstract

The quality of services is defined as compliance with the specifications regarding health services and is associated with the user's perception, providing a transition of steps to follow in management, especially when their interests are not satisfied. The objective of the study is to analyze the quality of service and its influence on the satisfaction of the users of the Guzmán Medical Consortium. Regarding the methodology, it was decided to use a quantitative approach, non-experimental design, descriptive and correlational scope. cross-sectional research and deductive method, with a sample of 154 patients and a survey technique. The most relevant results were in the quality of service an average of 4.88 due to the dimension tangible aspects, empathy and responsiveness; while user satisfaction obtained an average of 3.71, which was due to the facilities, medical treatment, difficulties and doctor. It was concluded that the quality of service positively and significantly influences the satisfaction of users in the Guzmán Medical Consortium, since it achieved a Pearson correlation coefficient of 0.832 and significance ($p < 0.01$).

Key words: Quality of service, User satisfaction, SERVPERF, Medical consultation, Medical treatment.

Introducción

La calidad de servicios en salud es definida como el cumplimiento de las especificaciones en cuanto a servicios sanitarios se refiere; por lo general, se la atribuye como parte de un todo, provocada el dinamismo de un sinnúmero de factores, los mismos pueden ser técnicos, científicos, administrativos, financieros, de talento humano, vínculos interindividuales, entre otros aspectos. Además, se asocia a la percepción del usuario, brindando una transición de pasos a seguir en la gestión sobre todo cuando sus intereses no son satisfechos, convirtiéndolo en un evento emergente a ejecutar a través de evaluaciones constantes dirigidas a los pacientes con la finalidad de monitorear su apreciación y mejorar dicho servicio (González et al., 2018).

Del mismo modo, por décadas la satisfacción de usuarios ha sido estimada como uno de los principales atributos de la medición del servicio de salud; no obstante, mientras va evolucionando su evaluación y vigilancia ha venido caracterizándose con mayor atención en las instituciones sanitarias. Estas monitorean indicadores de satisfacción usuaria con la finalidad de reconocer y experimentar las eventualidades o factores que causan que el usuario acarree insatisfacción o inconformidad (Mero et al., 2021).

En los últimos años, los estándares sociales y económicos han desencadenado cambios o modificaciones en la salud de la ciudadanía y, por ende, en las políticas del sistema sanitario a nivel mundial. Por tales motivos, el sector de la salud trata de difundir una atención de gran calidad focalizada especialmente en el usuario o paciente. Por otro lado, la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el sistema de salud, posee una concepción amplia a nivel mundial,

estos indicadores caracterizan al sistema sanitario, con la finalidad de garantizar la vida del usuario y su entorno (Febres & Mercado, 2020a).

El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán, a través de un análisis cuantitativo, para el diseño de una propuesta. Para esto se desarrollaron cuatro capítulos que se desglosan a continuación.

La primera sección del estudio se centra la fundamentación teórica y conceptual que agrupa teorías y definiciones relevantes en torno a las dos variables de estudio que son la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios. Para efecto del mismo, se examinaron varias teorías que se han estudiado sobre las variables, los indicadores que intervienen y sus factores; además, se hace énfasis en el marco conceptual que engloba varias definiciones necesarias que se reitera durante todo el estudio, su finalidad se centra en la comprensión lectora de la investigación.

En la segunda sección se evidencia el marco referencial que agrupa diversos estudios que han sido ejecutados por varios expertos o autores a escala internacional y nacional, mismos que otorgan información relevante y de interés para la investigación; de igual manera, se exhibe las reseñas más importantes de los resultados con el objetivo de evaluar si dichos conflictos influyen dentro del consorcio médico de estudio. Asimismo, se expone la situación actual del Consorcio Médico Guzmán y se culmina con la base legal que expresa los diversos artículos de leyes actuales establecidas y que justifican de forma legal la investigación.

En la tercera sección se presenta el marco metodológico que forma parte del informe metodológico a usar en la investigación, esta incluye el tipo de diseño, tipo, enfoque y alcance del estudio, prosigue la población y muestra a evaluar; por consiguiente, el proceso de los datos, la técnica de recopilación de información, la operacionalización de las variables, culminando en la discusión y análisis general de los resultados.

En la cuarta sección se encuentra la propuesta que incluye información sobre las acciones estratégicas a ejecutar, teniendo como punto de partida el desarrollo de los objetivos de la propuesta, las actividades que desglosan las acciones a efectuar, las herramientas más relevantes, el talento humano, las autoridades responsables o encargadas, recursos de apoyo, entre otros; por último, se exhibe de forma general los componentes financieros de la propuesta y se finaliza con el cronograma de actividades.

Antecedentes

Según Sánchez et al. (2018) las antiguas civilizaciones como los mayas, egipcios y fenicios eran estrictos con los conflictos de calidad; por tales motivos, implementaron políticas, leyes y medidas en torno a la calidad de sus servicios o productos. Por ejemplo, los fenicios cuando sus servicios o productos eran mal estructurados tendían a mutilarle una parte del cuerpo con la finalidad de evitar nuevas fallas. En cambio, los egipcios y los mayas empleaban eventos semejantes, como el otorgar un responsable de monitorear los procesos.

A nivel del sistema sanitario, existen indicios del interés de los egipcios por la calidad de los servicios, evidenciado en papiros junto a los acuerdos premeditados en la ley de Hipócrates y en el código de Hammurabi, su propósito principal era generar lo mejor para el usuario o paciente dando paso en el

desarrollo de la calidad y la ética. Con el pasar del tiempo han existido cambios en las medidas de vigilancia de la calidad; por ejemplo, en la fase de la revolución industrial se empleó una auditoría a través de medidas y políticas, luego se implementó el monitoreo estadístico, seguido los programas y la etapa de acciones estratégicas de la calidad (Marín et al., 2019).

Por otra parte, los patrones para ofrecer la calidad se focalizan en el beneficio para el usuario y la ganancia de los recursos, ya que los mismos son limitados; por lo anterior expuesto, es necesario acotar que las acciones por mejorar la atención de los usuarios continúan su ciclo desde el siglo XIX, una preocupación perenne de todo el profesional de salud. El experto Codman implementó la primera sección de calidad denominada como informes clínico, con el propósito de mejorar los servicios sanitarios, comodidad al profesional y mayor satisfacción de pacientes, los resultados al implementar esta acción fueron positivos reflejándose en la baja mortalidad pos clínica en las instituciones de aquella época (Alvarado et al., 2018).

Con el objetivo de asegurar calidad en los servicios de salud en los países de Latinoamérica y el Caribe, la Organización Panamericana de Salud/ Organización Mundial de Salud (OPS/OMS) en los años ochenta, ejecutó programas orientados al aumento de la calidad y efectividad de la atención de los servicios sanitarios, así como aumentar la efectividad de los recursos disponibles. Los servicios sanitarios deben efectuarse desde el marco de la calidad a fin de evitar complicaciones en torno al bienestar de los individuos, dado aquello las instituciones de salud siempre deben buscar mejorar su metodología clínica a fin de satisfacer las necesidades y percepciones de sus pacientes. No obstante, los

servicios de salud se asocian a eventos peculiares dentro del sistema sanitario, al igual que la satisfacción de usuario dentro de la misma (Palacios et al., 2021).

Planteamiento del Problema

Según la OMS anualmente existen cerca de 5.7 y 48.4 millones de fallecidos por la calidad deficiente en los servicios hospitalarios, los países de menor economía representan el 15% de los decesos; mientras que, los restantes son consecuencia de la negación al acceso de atención en el sistema de salud. Por otro lado, en estos países la atención de calidad escasa conlleva múltiples pérdidas de productividad de \$1.4 a \$1.6 billones anuales y en los países con mayor economía uno de cada diez usuarios contrae daños en la atención clínica (OMS, 2020).

Para identificar la problemática en otros contextos, se parte de un estudio ejecutado en Perú acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa; en donde se evidenció conflictos en la calidad regular del servicio representado por el 65.1%, problemas en el tiempo de espera de la consulta médica, déficit de instrucciones del personal sanitario para la realización de exámenes. Adicional, los pacientes se sienten insatisfechos con la atención otorgada, causado por la ubicación de ingreso al hospital, los atrasos en la atención, la sala de espera y el irrespeto en el cupo de citas médicas (Montalvo et al., 2020a).

A nivel micro, se hace énfasis en el estudio desarrollado por Canché (2019) en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra, donde analizó el cuidado enfermero y su vínculo con la satisfacción de los usuarios.

A nivel micro, se hace énfasis en el estudio desarrollado por Canché (2019) en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra, donde analizó el cuidado enfermero y su vínculo con la satisfacción de los usuarios. En este trabajo se evidenciaron problemas en cuanto a la satisfacción de usuarios representado por el 44.29%, los factores con menor ponderación recayeron sobre la anticipación en torno a los cuidados y necesidades de los usuarios representada por el 63.83% de la población analizada, el 83% sobre la explicación y facilitar información sobre los procesos siendo parte de las acciones propias del personal de salud.

Por otro lado, el Consorcio Médico Guzmán es una entidad que busca asegurar la mayor calidad de servicio a sus usuarios; a pesar de aquello, se han manifestado múltiples quejas y sugerencias por parte de los usuarios que no están totalmente satisfechos con el servicio otorgado. Las principales causas de estas quejas han sido en primera instancia por el tiempo de espera de los usuarios ante el acceso a turnos de citas, ya que deben pasar por largos periodos de tiempo hasta que logren tener un turno para ser atendidas por los profesionales. Otro dilema que suelen mencionar es que al momento de acudir a realizar los trámites no logran encontrar la administración por la falta de señalética dentro del consorcio, teniendo que preguntar a las personas que se encuentran dentro de esta institución.

También, se ha escuchado reclamos por el déficit de recursos tecnológicos actualizados para mayor recopilación de información e informes clínicos, puesto que, el personal de la salud de este establecimiento mantiene el llenado de datos e historia clínica de manera manual, aspecto que ocasiona la demora de la atención donde dedican más tiempo a llenar datos de los pacientes que a su misma revisión. Asimismo, se han dado quejas acerca de la falta de personal de la salud que cubra

las necesidades y expectativas de los usuarios, dado que dentro de la institución se dispone de un médico por especialidad, lo que hace que se atienda a una reducida cantidad de personas de manera diaria, demostrando con ello una alta demanda de los servicios que pueden ser cubiertos por el establecimiento. Por último, ha habido reclamos y quejas acerca de la falta de empatía al momento de brindar la atención sanitaria por parte de algunos profesionales del consorcio, aspectos que es muy negativo para la institución y que demuestra que ciertos médicos no escuchan a sus pacientes antes de poder dictaminar su diagnóstico, dejando claro que requieren de habilidades comunicativas que les ayude a escuchar de forma activa y logren ponerse en el lugar de sus pacientes, elementos fundamentales para lograr una atención eficiente.

Ante el anterior contexto, el presente estudio busca medir la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden por atención médica, con el propósito de lograr determinar ciertas características que puedan estar influyendo de forma negativa en las prestaciones que brinda el consorcio y que se le atribuye a tener usuarios insatisfechos.

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán?

Justificación

La presente investigación está sujeta a los múltiples problemas sanitarios de la ciudadanía, los cuales son analizados desde el enfoque de calidad y satisfacción de usuario, tal como lo demanda la Constitución de la República del Ecuador (2015). Para efecto de este, es importante ejecutar evaluaciones periódicas en torno a la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, con la

finalidad de formular soluciones que estén orientadas a la problemática existente dentro de los establecimientos sanitarios.

Con el anterior contexto, también surge la necesidad de mejorar la posible situación negativa por la cual se encuentra sujeto el Consorcio Médico Guzmán, donde el servicio que se ofrece a los usuarios puede haber influido de forma negativa en las percepciones y expectativas de los mismos. El estudio cumple con la línea de investigación del programa de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: Calidad de servicio y satisfacción usuaria; trabajo donde se aplicarán conceptos aprendidos en el transcurso del tiempo de estudio, transformándose en una herramienta de guía para futuras investigaciones. Otro punto a destacar, es que el estudio se adapta al primer objetivo de Plan Nacional de Desarrollo 2017 –2021 (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017a) debido que su desarrollo permitirá garantizar un servicio de calidad para aquellos usuarios que acceden al centro médico.

En consecuencia, es indispensable aclarar que la satisfacción del usuario es un influenciador directo en la salud del individuo y entorno, que a su vez atribuye mejorar la calidad de vida del mismo (Jaramillo et al., 2021). Además, la gestión de los servicios de salud debe segmentarse en el factor satisfacción de los usuarios y calidad de servicio; a su vez, debe incluir ciertas características, dimensiones y perspectivas que deben ser medidas a escala técnica, como a escala de percepción del usuario. Cabe destacar que, una incorrecta atención sanitaria puede desencadenar un aumento de la tasa de morbilidad y decesos (Larios, 2020).

Los beneficiarios directos serán las personas que acuden al Consorcio Médico Guzmán, puesto que, al mejorar la calidad del servicio podrán recibir un diagnóstico y tratamiento acorde a su enfermedad, lograrán entender las

recomendaciones de los profesionales de la salud sobre su medicación y alimentación, recibirán respuestas a sus consultas de forma clara y comprensible, aspectos que conllevarán a la satisfacción de los usuarios y a mejorar su salud.

Otros beneficiarios del estudio son el personal médico y administrativo, ya que, al mejorar los procesos de atención, los profesionales de la salud podrán llevar a cabo mejor su trabajo, el reducir los tiempos de espera y aumentar el tiempo de consulta con el paciente mejorará la actitud de los pacientes al momento de ingresar a consulta ayudando a que la relación médico-paciente sea mejor y le permita conocer a profundidad los problemas de salud que presenta el usuario. El tercer beneficiario es la organización en general; debido que el desarrollo de estrategias correctivas se espera incida positivamente en la mejora de la calidad del servicio, permitiendo que la organización refuerce su imagen corporativa y a su vez se incrementen los niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es la fundamentación teórica relacionada con la calidad del servicio y la satisfacción usuaria?

¿Cuáles son las investigaciones referenciales sobre la calidad del servicio, la satisfacción usuaria, determinando la situación actual y legal del Consorcio Médico Guzmán?

¿Cuál es la metodología de medición para el análisis de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán, mediante el empleo de métodos estadísticos?

¿Cuál es la propuesta orientada a la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán.

Objetivos específicos

1. Revisar la fundamentación teórica relacionada con la calidad del servicio y la satisfacción usuaria.
2. Revisar investigaciones referenciales sobre la calidad del servicio, la satisfacción usuaria y determinar la situación actual y legal del Consorcio Médico Guzmán.
3. Identificar la metodología de medición para el análisis de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán, mediante el empleo de métodos estadísticos.
4. Establecer una propuesta orientada a la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán.

Hipótesis

H0: La calidad de servicio no influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán.

H1: La calidad de servicio influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán.

Limitaciones y Delimitaciones del Estudio

Limitaciones

- Los datos utilizados en el estudio fueron recopilados mediante una encuesta autoadministrada, lo que podría haber dado lugar a un sesgo de respuesta.

Delimitaciones

Delimitación espacial: En el cantón Lomas de Sargentillo de la provincia del Guayas en el Consorcio Médico Guzmán.

Delimitación temporal: Año 2022.

Capítulo I

Marco Teórico

La presente sección agrupa información específica acerca de las variables de estudio, las cuales son calidad de servicio y la satisfacción usuaria, cada variable es estudiada desde varios campos teóricos, de un sinnúmero de autores que han analizado cada indicador; además se añade el método de evaluación. De igual manera, se examinaron fundamentaciones teóricas que han abordado la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se identificaron los principales factores que inciden en la misma y el proceso de evaluación con el objetivo de determinar el que mejor se sujete al proyecto. Finalmente, se añade el marco conceptual donde se agrupa diversos términos, los cuales le otorgan sentido propio y mayor comprensión investigativa.

Calidad de Servicio

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de servicios de salud como la capacidad de las prestaciones sanitarias para cumplir con las necesidades de la población y para hacerlo de manera eficiente y efectiva. Según esta, los servicios de salud se pueden mejorar a través de las prestaciones orientadas a la calidad, la mejora de la atención médica y el aumento de la eficiencia en el uso de los recursos. También determina que la calidad se puede modernizar mediante el establecimiento de estándares y el fomento de la transparencia en la rendición de cuentas, ya que son un factor importante para optimizar la salud de la población y que se debe tener en cuenta al tomar decisiones sobre el diseño, la prestación y el financiamiento de los servicios de salud (OMS, 2020).

Según la OMS (2020) en relación con los elementos de la calidad menciona que se ha formado un consenso orientando medidas a la eficacia, seguridad, centrados en las personas, tiempos oportunos de ejecución, equitativos, integrados y eficientes con compromiso en la cobertura universal. Para ello, las medidas a desarrollar a favor de la calidad de servicio de salud están situadas a favor de una estrategia nacional en materia de calidad, la cual debe de ser comunicada oportunamente en todo el sistema, para esto es fundamental aplicar indicadores de seguimiento y evaluación con miras a garantizar la mejora continua. Con respecto a los aspectos descritos, la entidad ha desarrollado respuestas concretas a través de apoyo a los países en el perfeccionamiento de las estrategias y políticas para entregar servicios de calidad a la población por medio de una descripción técnica con iniciativas de capacitación y promoción de las enseñanzas para transmitir la experiencia en todo el sistema sanitario.

El objetivo de la calidad de servicio en salud es asegurar que los pacientes reciban un nivel óptimo de atención y servicios. Se trata de una perspectiva orientada al cliente que se centra en satisfacer sus necesidades y expectativas, esta se puede medir a través de una serie de indicadores, como la satisfacción del cliente, el tiempo de espera, la calidad de la atención médica, la seguridad del paciente y la eficiencia en el uso de los recursos. Estos indicadores se han ido desarrollado en el tiempo por la necesidad de evaluar la creciente demanda de los pacientes en búsqueda de un nivel de atención y servicios con la finalidad de alcanzar la satisfacción total de los mismos, logrando en el proceso la reducción de los costos (Bustamante et al., 2020).

La calidad de servicio en salud se mide de acuerdo a la capacidad de la institución para satisfacer las expectativas de los pacientes con relación a los

servicios médicos que reciben; por tanto, algunas de las características propias que debe de contener la prestación de servicio está orientada a la capacidad de la institución para brindar un servicio eficiente y eficaz, competencia de la organización para ofrecer un servicio personalizado, amplitud en la entrega de las prestaciones oportunas con componentes de seguridad y sobre todo que estos estén enfocados a la calidad y satisfacción del paciente (Cobo et al., 2018).

La calidad del servicio se debe asociar al personal calificado y diversas tendencias tecnológicas; sin embargo, aunque se cumpla con esos patrones no suelen llegar a satisfacer a los usuarios, ya que el causante suele darse en la insuficiencia de los vínculos entre profesional-paciente, ante tales motivos es indispensable establecer estrategias parietarias para indagar en esa satisfacción. La baja calidad de la atención sanitaria ha acarreado en las instituciones sanitarias uno de los mayores conflictos a enfrentar, por eso es evaluar de forma constante a las instituciones sanitarias para así formular y plantear resoluciones en torno a los problemas emergentes (Zurro et al., 2019).

Según Pedraja et al. (2019) entre los objetivos fundamentales que persigue la calidad de servicio en la salud está que las prestaciones tengan las condiciones adecuadas para alcanzar el bienestar de la población. Por tanto, es importante resaltar las ventajas que tiene la aplicación de este, ya que aporta al mejoramiento de la atención médica y el bienestar de los pacientes, puede ayudar a reducir el costo de los servicios sanitarios, impacta positivamente en la eficiencia y la efectividad, acrecienta la imagen de la organización de salud, renueva la lealtad de los pacientes hacia una entidad por la satisfacción alcanzada por el acceso oportuno a las prestaciones. Otro de los factores positivos está orientado a que ayuda a reducir el número de errores médicos masificando la seguridad del

paciente, lo cual se complementa con una adecuada comunicación entre el paciente y el personal de salud para mejorar la coordinación de los cuidados entre los proveedores de atención médica.

Con respecto a los aspectos adversos o desventajas están que la calidad de servicio en la salud puede ser costosa de implementar y mantener, sumado al nivel de dificultad que se tiene en su medición para establecer una metodología estandarizada para la evaluación de la cualidad de los servicios sanitarios. Otro de los aspectos negativos es que resulta complejo poner en marcha cambios en la atención basada en los criterios de la calidad de servicio por la falta de conciencia sobre la importancia que tiene este en la satisfacción por parte del cuerpo médico, sumado a la falta de voluntad por parte de los proveedores de atención médica para cambiar sus prácticas basadas el sistema descrito (Vera & Trujillo, 2018).

La implementación de la calidad de servicio en la salud puede volverse un problema importante para la administración por la falta de recursos para alcanzar su puesta en práctica de manera adecuada, inclusive para mantener la misma en el tiempo, a lo que se suma el compromiso de los profesionales de la salud y los proveedores para el nuevo giro en la prestación del servicio aplicando estándares de calidad. Por lo que se necesita mayores recursos para la adaptación de sistemas en referencia a la motivación y capacitación de los colaboradores para alinearlos a los de la calidad de servicios sanitarios con miras a alcanzar la satisfacción del paciente (Bustamante et al., 2019).

El estudio de la calidad de los servicios de salud con el pasar del tiempo ha adquirido mayor importancia; sin embargo, el monitorear la calidad en un sistema sanitario puede llegar a ser complejo, por ende, es necesario efectuar cambios culturales de la organización y de cada uno de los involucrados a fin de generar un

cambio de dogmas sociales impuestos por los pacientes y sus necesidades. Por otro lado, para desarrollar una gestión de mejora de la calidad es necesario trabajar en equipo con cada uno de los involucrados institucionales como profesionales, talento humano, administrativos, auxiliares, pasantes y demás (Galindo & Pelegrín, 2020).

Factores involucrados en la calidad

Los factores que se involucran con la calidad de los servicios de salud se encuentran sujetos a diversos modelos. Entre ellos, se incluye la accesibilidad que mide las pautas de acceso que poseen los usuarios acerca de los servicios sanitarios, seguido se encuentra la empatía que hace énfasis en la atención y cuidado personalizado que se da a los pacientes. Por otro lado, la seguridad se relaciona con el trato y el cuidado que otorga el profesional, además de la confianza en el tratamiento y diagnósticos médicos, con la finalidad de generar confianza. La capacidad de respuesta mide si la cantidad de profesionales es suficiente para la atención, así como los tiempos de espera para poder brindar la prestación médica requerida (Tocto et al., 2020).

Del mismo modo, otro de los factores son los elementos tangibles definidos como la situación en la que se encuentra el espacio físico de la institución sanitaria y las herramientas de comunicación que forman parte del servicio incluyendo rasgos del personal que colabora en la prestación del servicio. La confiabilidad mide la capacidad para ejecutar una función por parte del personal, es decir, la valoración del servicio desde que ingresa a la institución de salud. Otro factor es la fiabilidad que trata de las ganas y compromiso que poseen los profesionales para brindar un servicio óptimo y por consiguiente el respectivo apoyo a los usuarios, finalizando en la responsabilidad que manifiesta el

compromiso que posee el profesional para ayudar a los pacientes según sus necesidades y requerimientos (Cadena et al., 2019).

Modelos Servqual y Servperf

La calidad de servicios es un tema que causa grandes debates con el propósito de alcanzar mejoras dentro de la institución; por tales motivos, se desarrolló el instrumento de calidad reconocido como SERVQUAL cuyas siglas en inglés son *Service and Quality*, ejecutada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. Dicho modelo, evalúa las percepciones y expectativas de los usuarios, para garantizar un adecuado rendimiento, el modelo consta de cinco dimensiones las mismas que son empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles. Estas se determinan a través de preguntas con respuestas de medición para ambas variables (Yovera & Rodríguez, 2018).

El modelo de calidad de servicio tenía como punto de partida diez dimensiones, las cuales con el pasar del tiempo fueron disminuidas a cinco, la transición del diseño SERVQUAL tuvo una versión final a nivel mundial sujeta a 22 ítems divididos en cinco sub categorías o dimensiones. Dentro de su despliegue de usos se encuentran las organizaciones de telecomunicaciones, comida rápida, banca, turismo, sistema educativo y servicios de salud, siendo el último aspecto más usado. Este modelo ha sido cambiado para puntos particulares en otras organizaciones, sin embargo, mantiene las bases teóricas de la des confirmación. En algunos casos, se ha evidenciado que la calidad del servicio depende de la valoración subjetiva de los usuarios del servicio, dejando a un lado la medición de la satisfacción mediante las expectativas y las percepciones (Fan et al., 2017).

El modelo SERVQUAL es un mecanismo usualmente empleado en estudios de satisfacción del usuario, adentrándose en espacios sanitarios con algunos cambios para acoplarse al entorno en específico; por otra parte, el rango de satisfacción parte del análisis de la brecha de calidad del servicio, que es la disimilitud entre la expectativa del usuario y su apreciación. Este aspecto se vincula a las expectativas del cliente antes y durante la prestación del servicio, y su calidad captada después del mismo; no obstante, un patrón positivo para cualquier dimensión del modelo SERVQUAL recae en que un cliente está satisfecho y sus expectativas se cumplieron dentro del servicio; mientras que, un patrón negativo refleja insatisfacción cuando el servicio no es cumplido totalmente (Zun et al., 2018).

De igual importancia, se presenta el modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor en 1992, cuya definición en inglés es *Service Performance*. Esta esquematiza la escala y la clase de percepciones a emplear, se puede acoplar a la necesidad de la organización sin cambios en la escala; aunque se pueden realizar modificaciones en la cantidad de preguntas del cuestionario y el eje evaluativo (Rodríguez et al., 2019).

El modelo SERVPERF desarrolló ciertas alternativas para alcanzar la medición de la calidad en el servicio y para evidenciar con el mismo la gran importancia que poseen los vínculos entre el interés de compra del servicio, la satisfacción del cliente y la calidad. De igual manera, este modelo posee muchas similitudes al modelo SERVQUAL, ya que, ante el contexto mencionado anteriormente, el modelo SERVPERF cuenta con las mismas dimensiones de la calidad de servicio del Servqual. En consecuencia, dispone de 22 ítems asociados

al desempeño del servicio sujeto a respuestas de niveles según la escala de Likert de cinco o siete opciones de respuesta (Vizcaíno et al., 2017).

El modelo SERVPERF es estimado como la mejor herramienta para medir la calidad de atención, por diversos motivos; asimismo, otorga un análisis más fácil optimizando el tiempo del usuario en cuanto a la respuesta del cuestionario, con este formato solo debe responder una sola vez por cada pregunta. Además, al hacer uso de ese modelo no se pierde información necesaria; puesto que, al agregar una pregunta en torno a la satisfacción relacionada al servicio apoya al análisis de los demás ítems en torno al nivel de satisfacción (Carvajal, 2017).

Las dimensiones del modelo SERVPERF se centran en la empatía que involucra la atención y cuidado personal que se brinda; de igual forma, en la seguridad ceñida en el buen trato y el cuidado que otorga el profesional. Otra de las dimensiones de este modelo es la capacidad de respuesta que alude a la ejecución del servicio de manera concisa, clara y confiable; la dimensión de fiabilidad gira en torno al compromiso que poseen los profesionales para generar un servicio oportuno y brindar apoyo a los usuarios; por último, los elementos tangibles que aluden al estado que tienen los insumos impresos, el personal, los recursos, equipos y el espacio físico (Pérez, 2017).

Satisfacción de Usuarios

La satisfacción del usuario es una medida de la calidad del servicio en el contexto de la atención médica; por tanto, sus implicaciones son importantes para la toma de decisiones. Se puede definir como la percepción del paciente sobre la calidad de la atención médica recibida, esta se puede medir a través de encuestas y entrevistas con pacientes, aunque su medida resulta subjetiva es un buen indicador de la calidad de los servicios de salud. Esta variable es importante porque los

pacientes son el principal grupo de interés de la atención sanitaria, ya que los mismos tienen derecho a recibir un servicio de calidad por lo que se debe tener en cuenta a la hora de evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud (Hernández et al., 2020).

Para medir la satisfacción del usuario en salud se utilizan diversos indicadores basados en la percepción del usuario y otras fuentes. La percepción hace referencia a la evaluación que el usuario hace de la calidad de la atención recibida y esta es obtenida por medio de encuestas realizadas a los mismos. Los indicadores no basados en la percepción del usuario tienen como característica tomar fuentes externas asociadas a datos objetivos como indicadores de mortalidad, de morbilidad, de listas de espera, entre otras (Fariño et al., 2018).

En líneas generales los indicadores utilizados para medir la satisfacción del usuario de manera adecuada pueden clasificarse en cinco grupos entre los que están: indicadores de percepción que se centran en medir la apreciación de los pacientes acerca de la calidad de atención recibida; indicadores de resultados cuantifica las consecuencias de la atención sanitaria; indicadores de demanda la afluencia de los usuarios por los servicios de salud; indicadores de satisfacción de objetivos por el grado de cumplimiento de las metas fijadas e indicadores de rendimiento de la atención que establece la idoneidad en la prestación del servicio de salud (Fernández et al., 2019).

Con respecto a los indicadores de percepción más utilizados son los de satisfacción del paciente (IPS). El IPS es una variable que mide la satisfacción de los pacientes con la atención sanitaria recibida y esta da como resultado la percepción que tiene el usuario en relación con a servicio de salud. El IPS tiene una clara influencia en los indicadores de resultados, en la demanda y en la

satisfacción de los objetivos, debido a que mide a personas que hayan recibido la atención o usado el servicio a través de encuestas a los mismos. Por otra parte, se pueden utilizar otros indicadores relacionados como la tasa de abandono de los tratamientos, la tasa de respuesta, la tasa de reingresos, entre otros (Paredes, 2020).

Según Becerra y Condori (2020) los indicadores de resultados miden las consecuencias que se obtienen por la atención sanitaria y estos se clasifican principalmente en tres categorías: indicadores de efectividad que calibran el efecto de los servicios de salud en el estado de los pacientes; de eficacia cuantifican el estado de los pacientes en función de la edad y condiciones de salud y de eficiencia que determinan la salud de los pacientes poniendo en contemplación otras variables que la cruzan con la utilización de los recursos disponibles.

Los indicadores de demanda miden la afluencia de usuarios por la atención sanitaria. Es decir, determinan el número de personas que solicitan la prestación del servicio, los cuales se clasifican en indicadores de utilización que abordan a las personas que solicitan la atención; indicadores de necesidad, los usuarios que necesitan la atención sanitaria y el indicador de capacidad, cuenta el número de personas que pueden ser atendidas en función de los recursos disponibles en el establecimiento sanitario (Cabana et al., 2019).

Los indicadores de satisfacción de objetivos miden el grado de cumplimiento de las metas fijadas para la atención sanitaria. Estos pueden ser fijados por el sistema sanitario, por los profesionales o por los pacientes, siendo de carácter cuantitativo o cualitativo. Cabe recalcar que con respecto a los objetivos cuantitativos deben de ser medibles, como el número de personas atendidas, el número de pacientes curados, etc.; entre tanto que, los cualitativos no

son medibles y en estos están la calidad de la atención, la satisfacción de los pacientes, entre otros (Becerra & Condori, 2020).

Finalmente, el indicador de rendimiento de la atención determina la utilidad de la atención sanitaria a través del grado en el que se alcanzan los objetivos en la prestación del servicio. Estos objetivos de igual manera pueden ser de tipo cuantitativo o cualitativo, donde el primero se refiere a aquellas metas que pueden ser medibles por medio de la matemática y estadística como lo es el número de personas atendidas y curadas; por otro lado, el segundo no son medibles y se centran en la subjetividad e interpretación como la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios (Fariño et al., 2018).

La satisfacción del usuario como se mencionó con anterioridad es una medida importante de la calidad de los servicios de salud; por lo que, proporciona una forma de evaluar el rendimiento de una institución desde el punto de vista de sus clientes. Sin embargo, la satisfacción del usuario tiene sus propias ventajas y desventajas. Una de las principales ventajas es que proporciona una forma de medir el éxito de una organización en función del logro de sus objetivos. También puede ser un predictor de la demanda futura de servicios sanitarios, debido a que si los clientes están satisfechos con los servicios que reciben, es probable que regresen en el futuro; es decir, esta variable es un punto de partida para cuantificar el impacto de las políticas y programas de salud (Hernández et al., 2020).

Por otro lado, una de las principales desventajas de la satisfacción del usuario es que no siempre es fácil de medir. Los clientes pueden tener diferentes niveles de satisfacción y no siempre estarán dispuestos a compartir sus opiniones, sumado a que alcanzar el nivel de complacencia del usuario puede ser afectada

por muchos factores, como el estado de salud, el nivel de atención recibido y el costo de los servicios (Paredes, 2020).

La satisfacción de los usuarios se centra en el cotejo que realizan los individuos sobre su experiencia personal al recibir la atención médica en cuanto a sus características subjetivas del mismo. Asimismo, se estima a la satisfacción del usuario como la respuesta de criterio de valor y actitud que forma al usuario luego de su dinamismo con el servicio prestado (Aguayo et al., 2019).

De forma similar, Gutiérrez (2017) alegó que la satisfacción de los usuarios se mueve a través de tres componentes importantes, los cuales son la apreciación del usuario, la expectativa y el rendimiento captado. La perspectiva del usuario alude a las distintas sensaciones que desarrolla como parte de la influencia de información, la experiencia se enmarca en las atenciones previas y los compromisos que ejecuta la institución sanitaria, constituyéndose como patrones que brindan soporte a una percepción específica acerca de los sistemas sanitarios. Por otro lado, las expectativas se centran en la esperanza que posee el usuario sobre lo que desea alcanzar, finalizando en el rendimiento percibido siendo el resultado captado por parte del usuario una vez que le brindaron el servicio; sin embargo, toda la apreciación está ligada por factores como el sentido propio y el estado anímico del mismo.

La satisfacción del usuario es usualmente empleada como evaluación de resultados para el rendimiento del personal de salud y de la institución, como cuando un usuario hace uso del servicio de emergencias donde se evalúan factores como el periodo de espera, las capacidades técnicas y la prestación de información. Por lo general, la satisfacción del usuario puede ser aceptada como una parte integral de la salud en torno a la calidad; sin embargo, la medición

positiva de la satisfacción alude a la ventaja competitiva para toda institución sanitaria. Cabe resaltar que, esta característica no solo debe estar sujeta a la experiencia adquirida al momento de dinamizar con el sistema de salud, ya que la satisfacción del usuario depende exclusivamente del carácter de la persona y en ciertas ocasiones por la conducta de su entorno social (Kasano et al., 2018).

Según Mármol y Cruz (2017) la satisfacción del usuario agrupa las percepciones del paciente haciendo uso de cuatro dimensiones, las mismas son el ambiente sociocultural de la organización, el nivel de información, el estado técnico-físico y capacidad médica técnica.

Según Mármol y Cruz (2017) la satisfacción del usuario agrupa las percepciones del paciente haciendo uso de cuatro dimensiones, las mismas son el ambiente sociocultural de la organización, el nivel de información, el estado técnico-físico y capacidad médica técnica. Por ello, es indispensable acotar el hecho de que la satisfacción del usuario se ha catalogado en uno de los patrones más necesarios en cuanto a medición de la calidad del servicio, por eso diversas organizaciones han desarrollado nuevos protocolos y medidas con el propósito de brindar una atención de calidad y perenne a los pacientes que son designados de otros servicios de salud.

Las expectativas y las percepciones de los usuarios están influenciadas por ciertos factores asociados con el servicio, los mismos son los sociales, los familiares y los personales; una inadecuada calidad de atención está estrechamente vinculada con la insatisfacción del usuario que termina en procesos legales, molestias y quejas a través de medios de comunicación, perjudicando el reconocimiento de las instituciones, a la sociedad, llegando a procesos legales engorrosos. Por tales motivos, es necesario vigilar la opinión de los usuarios y

designar un espacio participativo de la sociedad en torno a la gestión del servicio, con la finalidad de implementar mejores acciones estratégicas (La Torre et al., 2018).

Diversos autores manifiestan que hay una amplia justificación para el interés por conocer lo que piensan los usuarios; la primera radica en que hay muchos individuos que poseen la autoestima de que ellos deben ser la parte principal del sistema, por lo que creen estar en la competencia de señalar la calidad de un servicio; la segunda está sujeta por la intervención constante de los usuarios en el cronograma de instituciones públicas; mientras que, la última se segmenta en el soporte para el replanteamiento sanitario en torno a la percepción de los usuarios (Vidal et al., 2018).

La valoración de la satisfacción del paciente, en cuanto a la atención recibida es causante de gran interés para las organizaciones, a tal punto de hacer mayor énfasis en las capacidades técnicas del personal de salud y el desempeño alcanzado en la atención de calidad. Por otro lado, las principales dimensiones que miden los usuarios del servicio se determinan desde el dinamismo que mantengan con el personal de salud, siendo la más relevante; no obstante, también se incluyen otros patrones como el periodo de espera, el libre acceso a los servicios, confidencialidad durante la atención, trato íntegro y tiempo de duración de la atención. Por eso, cuando el personal sanitario y la institución ponen al usuario como el atributo principal de la atención, los estándares de la calidad son mejores y a su vez se le otorga una atención humanizada que supla sus necesidades; todo esto genera atributos como un mejor acceso a la información, igualdad, respeto, entre otros aspectos (Gerónimo et al., 2017).

Factores influyentes de la satisfacción

Existen ciertos factores que interceden en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, el primero se centra en los atributos específicos del cargo, el segundo en el espacio organizacional y finalmente el eje político, ciertos expertos expresan que, los individuos dejan de ir por atención médica gracias a la insatisfacción que le genera dicho servicio; no obstante, estos pacientes insatisfechos suelen manifestar patrones conflictivos de agresión o difundir mala información por el servicio. A diferencia de, que si el servicio es adecuado se manifestará calidad en su ciclo de vida y salud, incluso todas estas eventualidades pueden incidir positivamente o negativamente en el entorno de trabajo, familia, conyugal y a nivel personal (Pedraza et al., 2017).

Los factores que suelen incidir en la satisfacción se relacionan con el servicio de salud, los familiares, los sociales y los individuales, primero el factor del servicio de salud estima patrones que dependen de la institución sanitaria como la confiabilidad, privacidad, comodidad del local, la disposición de fármacos, el respeto y trato, la eficacia de las acciones, el periodo de espera durante la consulta, la comunicación y la accesibilidad de la zona. Los factores sociales/familiares se enfocan en el comportamiento del entorno familiar, la experiencia de su entorno con el servicio, los factores personales se asocian a la experiencia con el servicio entre usuario-servicio, culturales y tradiciones que acarrear sobre el servicio, expectativas; la carga económica; sociales que recae en la participación social, la interacción organizacional, nivel de instrucción, grupo social, condición civil; factores socio demográficos como el sexo, el género y la edad (Echevarría et al., 2017).

Existen varios patrones que suelen incidir en la satisfacción de los pacientes, los cuales son los factores institucionales y estructurales, los atributos de los intermediarios y los aspectos de los pacientes. Los factores de institución y estructural son parte del proceso en el cuidado, el tiempo del tratamiento y el método de pago. Otro enfoque parte de los patrones de los intermediarios que forman parte del resultado, la comunicación, el vínculo profesional-usuario y la técnica de la atención. Finalizando en los patrones de los usuarios que son la condición de salud, las expectativas en cuanto a la atención médica recibida, los ingresos monetarios, el nivel académico, el sexo y la edad del mismo (Concha & Benalcázar, 2021).

Marco Conceptual

En esta sección se revisan las definiciones y teorías sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, así como, sus dimensiones para su medición, aspectos de gran relevancia que ayudan a comprender el tema de estudio.

Calidad del servicio. - Esta debe expresar correspondencia con personal calificado y los avances tecnológicos; sin embargo, aunque dispongan de estas características no suelen llegar a satisfacer a los usuarios debido a la insuficiencia de la relación médico-paciente, por ese motivo es importante que se dé prioridad en explorar esa satisfacción. La baja calidad de la atención en salud se ha convertido para las instituciones sanitarias en uno de los mayores obstáculos que enfrentan, por ese motivo es indispensable evaluar de manera periódica los centros sanitarios para con ello plantear soluciones orientadas a los problemas suscitados (Isaqui et al., 2018). La calidad de servicio trata de brindar servicios de manera equitativa, es decir, aumentar la atención a los más necesitados dentro de

la institución asegurando el libre acceso con eficacia, o sea, con procesos, prácticas y tecnologías oportunas; con eficacia, a fin de alcanzar cobertura; y con eficiencia, mediante la evaluación del rendimiento y costos (Padilla, 2021).

Capacidad de respuesta. - La capacidad de respuesta se define como la condición que tiene un sistema de salud para responder de manera efectiva y eficiente a una amenaza. La respuesta que tomen los encargados de la prestación de servicio es fundamental y clave en la mitigación de los efectos de una enfermedad o un evento en el sistema de salud; por tanto, la efectividad de las estrategias de prevención y control en la atención médica es la ruta por seguir para adaptarse rápidamente a una amenaza que pone en peligro la vida del paciente que asiste a la entidad hospitalaria (Verdasquera et al., 2018).

Modelo SERVPERF.- Es estimado como la mejor herramienta para medir la calidad de servicio, por un sinnúmero de motivos mediante el análisis más práctico beneficiando al usuario en optimizar el tiempo de respuesta al cuestionario, ya que solo deberá contestar una sola opción por cada ítem requerido (Ramos et al., 2020). Dicho modelo, se centra específicamente en la evaluación de desempeño de la calidad del servicio (López, 2019).

Modelo SERVQUAL.- El modelo Service Quality (SERVQUAL) fue creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, el cual empezó con el paradigma de la desconfirmación; para crear el instrumento tomaron como base la definición de calidad de servicio percibida, esto les ayudó a aproximarse a la evaluación mediante tomar por separado las percepciones y las expectativas del cliente (Cruz et al., 2018). De igual manera, Causado et al. (2019) señalaron que, dicho modelo agrupa varios ítems asignados a evaluar los niveles de servicio esperado por el usuario, también denominado como expectativas a través de los

ítems consecuentes se esquematiza el nivel apreciado de servicio determinado como servicio real por una organización, también conocido como percepciones.

Percepción de servicios de salud. - La percepción es la forma en que una persona interpreta la realidad a su alrededor. En el contexto de servicios sanitarios, la percepción puede ser muy importante, ya que puede influir en la forma en que una persona se siente acerca de su salud y el cuidado que recibe. Esta puede afectar la manera en que una persona se comporta en relación con su salud para tomar la decisión de tomar un plan de tratamiento o no (Bustamante et al., 2020).

Satisfacción de los usuarios. - Está dependerá del tipo de atención recibida y del nivel de cumplimiento sobre las necesidades presentadas, por lo que los autores consideran que este se encuentra alineado a la subjetividad y percepción de cada individuo. Sin embargo, con el paso de los años la satisfacción se enmarca a través varias dimensiones que ayudan a evaluar de manera más objetiva la satisfacción del usuario en el campo de la salud (Becerra et al., 2020). Sin embargo, Martínez (2021) argumentó que, las dimensiones en la satisfacción de usuarios caracterizan las dificultades para el acceso de atención, la información entregada por el personal con respecto a su condición de salud, las características de la consulta médica, los materiales y equipos usados para la evaluación durante su consulta médica, la actitud del profesional, las instalaciones físicas de la institución sanitaria y el tratamiento otorgado por el médico.

Seguridad del paciente. - La seguridad del paciente es una prioridad para todos los proveedores de atención médica, ya que los usuarios pueden estar expuestos a una variedad de peligros mientras están en la unidad médica, incluyendo infecciones, lesiones por caídas, reacciones adversas a los

medicamentos y errores médicos. Garantizar la seguridad del paciente requiere la colaboración de todos los miembros del equipo de atención médica (Merino et al., 2018).

Capítulo II

Marco Referencial

En esta sección del proyecto investigativo se realiza una recolección de varias investigaciones y estudios actuales que se han desarrollado en torno a las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, las mismas que son originarias de localidades internacionales y nacionales. Por otro lado, se examina la situación actual del Consorcio Médico Guzmán enfatizando principalmente en sus primeros indicios como su historia, los tipos de servicios que brinda a sus usuarios, la forma de financiamiento y otras características relevantes. La sección culmina con la base legal donde se dictaminan las leyes, normativas y artículos sujetos al estudio y que le otorga respaldo legal al estudio.

Investigaciones Referenciales

El estudio de Cobo et al. (2018) tuvo como objetivo determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en consulta externa de una institución sanitaria de Colombia. En relación con la metodología, el enfoque fue cuantitativo, estudio descriptivo y diseño transversal, la técnica fue la encuesta SERVQUAL y la muestra 143 usuarios. Se evidenció que, el promedio de las percepciones de los usuarios acerca de la calidad del servicio fue de 4.13 lo que demuestra satisfacción, siendo la dimensión fiabilidad la más baja con un promedio inferior a cuatro; en cuanto a la satisfacción de los usuarios, la diferencia entre las expectativas y percepciones fue mínima de -0.06, lo cual ratifica la satisfacción de los pacientes.

Vizcaíno et al. (2019) ejecutaron una investigación con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes. La investigación tuvo un estudio descriptivo, correlacional y transversal; se aplicó una encuesta basada en

el modelo SERVPERF a una muestra de 96 pacientes. Dado los resultados, las pacientes percibieron un mejor trato de los médicos y de enfermería representado por el 60%; se identificó que los usuarios atendidos en el turno vespertino percibieron un proceso mucho más eficaz representado por el 69% del participante, mientras que, un 66% de los encuestados manifestaron la facilidad con la que se ejercen los trámites manteniendo un alto nivel de satisfacción durante el turno matutino.

Schmalbach et al. (2018) ejecutaron un estudio con el objetivo de valorar la calidad de los servicios hospitalarios de una ciudad de Colombia desde la perspectiva de los usuarios, esto con el propósito de identificar los elementos que determinan la relación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción. En relación con la metodología, el estudio usó la técnica multivariada de regresión de mínimos cuadrados parciales, donde se consideró factores de análisis la cobertura, infraestructura, acceso, satisfacción general y calidad general. Según los resultados, se evidenció la existencia de un efecto directo en la calidad del servicio y la eficiencia del acceso; es decir que, el incremento de la primera variable precede de la segunda. De igual forma, se visualizó una relación significativa en los factores cobertura e infraestructura con la calidad del servicio con una puntuación del 73% de los participantes, por lo que se concluyó que, la implementación de mejoras puede influir de forma directa en el incremento de la lealtad y confianza de los pacientes.

Por otra parte, un estudio ejecutado por Mármol y Cruz (2017) tuvo por objetivo conocer la opinión de ciertos usuarios sobre las consultas y determinar factores que influyen en la satisfacción de usuarios. La metodología implica un estudio descriptivo, de corte transversal con una población muestra de 150

usuarios a través de la técnica de recolección de datos denominada encuesta. Los resultados expresaron que, los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en relación con el servicio de salud, derivan en torno al tiempo de espera con una ponderación de 3.5 sobre 10, el trato otorgado por el personal médico con una puntuación de 7 sobre 10, los cuidados otorgados, el tiempo de consulta 3.55 sobre 10, la información recibida y su claridad ponderada por 5.82 sobre 10, así como el tratamiento aplicado y las comodidades del centro de salud calificada en 5.6 sobre 10. Deduciendo que, en la población analizada solo existen dos ejes que se vinculan a la satisfacción usuaria en consulta externa, las cuales son determinadas por el sexo masculino y los estudios académicos.

A nivel nacional, Fariño et al. (2018) desarrollaron un estudio con el propósito de identificar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en una institución de Ecuador. La metodología fue un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, alcance descriptivo, de corte transversal, la técnica fue el modelo SERVQUAL que se aplicó a una muestra de 384 personas. Se identificó que la calidad de atención tuvo un nivel medio, aspecto que se relaciona con la satisfacción; un 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con la infraestructura y equipamiento de los centros de atención; un 81% con la atención del personal médico y un 80% con el número de camillas que cuenta la organización. No obstante, en la dimensión empatía, se identificó que los niveles de insatisfacción fueron superiores representado por el 52% de los usuarios, debido que las necesidades y sentimientos de los usuarios no se comprenden en su totalidad.

Aguayo et al. (2019) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del

Ecuador en la prestación de los Servicios Sanitarios. La metodología empleada fue descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 198 pacientes. Los resultados reflejaron que, solo el 50% de los usuarios son satisfechos; no obstante, los indicadores servicios y tiempo de atención reflejan puntajes extremadamente bajos. Concluyendo que, se debe mejorar las expectativas de los usuarios y priorizar la ampliación de los servicios y el aumento del tiempo de atención en consulta.

De forma semejante, un estudio ejecutado por Campoverde et al. (2020) tuvo por objetivo medir la fiabilidad y confiabilidad del modelo SERVPERF para evaluar la apreciación de la calidad de servicios médicos ambulatorios. La metodología aplicada fue cuantitativa y descriptiva, el proceso de recopilación de información se generó mediante el instrumento encuestas a una población de 125 usuarios que requiere atención ambulatoria. Los resultados evidenciaron que, los indicadores de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y tangibilidad poseen un nivel medio-alto con una puntuación de 7 a 8, aun así, se debe emplear ciertas estrategias para alcanzar mejor puntuación en cuanto a la calidad de servicio medio ambulatorio.

Argudo et al. (2021) desarrollaron una investigación que tuvo por objetivo evaluar la apreciación de la satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital del Día Azogues. La metodología empleada fue descriptiva, con un modelo no experimental y de corte transversal, la población estuvo constituida por 80 pacientes; no obstante, los resultados evidenciados fueron el tiempo de espera representado por el 29% como insatisfechos, empatía y capacidad de respuesta un total del 40% como insatisfechos. En general, una parte de los pacientes se sienten

cómodos y satisfechos con el servicio; sin embargo, se determinaron características frágiles que requieren acciones estratégicas de mejora.

Situación Actual del Consorcio Médico Guzmán

Consortio Médico Capacitar y Asociados, inició sus actividades en enero de 2016, ubicado en el cantón Lomas de Sargentillo, provincia del Guayas, con una población de 18,400 habitantes, se extiende sobre un área de 533 km². Limita al norte con el cantón Santa Lucía; al sur con los cantones Nobol, Isidro Ayora y Guayaquil; al este con los cantones Daule y Nobol, y al oeste con el cantón Isidro Ayora. En ese entonces era un consultorio que contaba únicamente con un médico y una enfermera (CMG, 2021).

En julio 2017 se trasladó a otro sector del Cantón Lomas de Sargentillo y que en la actualidad continúa funcionando y dispone de una infraestructura física de dos pisos, este centro está bien equipado. En agosto de 2017, se constituye como una empresa, y de acuerdo con las necesidades del centro y a las disposiciones de la dirección se crea el departamento de recursos humanos y se designa a una persona para que se encargue de la parte de recursos humanos de la unidad, y a su vez se designa, el encargado de la parte financiera (CMG, 2021).

Con base a esta información se puede constatar que el centro médico, tiene un sistema de gestión administrativa tradicional y, en su estructura el director general el cual, se encarga de la parte administrativa y técnica, y el director técnico es el que maneja toda la parte médica, la administradora del centro médico se hace cargo de las capacitaciones. En octubre de 2020, el Consorcio médico y asociados inicia sus actividades como Nivel II Hospital del Día, ya que cuenta con un quirófano en la planta alta lo cual se ofrecen cirugías generales y estéticas (CMG, 2021).

El Consorcio Médico Guzmán (CMG) está ubicado en Lomas de Sargentillo, en sus inicios solo prestaba servicios de medicina general, pero con el pasar del tiempo obtuvieron mayor afluencia de pacientes debido a su costo de consulta económica. Actualmente, se encuentra ubicado en la Av. El Telégrafo, Barrio Bellavista donde dispone de una infraestructura mucho más amplia; además, brinda a la sociedad múltiples servicios médicos que giran en torno al cuidado y bienestar del paciente, dichos servicios abarcan cirugías estéticas hasta diabetología, cada una con médicos especialistas según la necesidad del usuario (CMG, 2021).

El CMG brinda atención médica a un promedio de 30 usuarios diariamente dentro de los alrededores del cantón y sectores aledaños como Isidro Ayora, Nobol, Pedro Carbo, Santa Lucía y Daule, para que un médico especialista brinde atención al usuario debe esperar aproximado 15 minutos previo al ingreso de su cita médica. La institución usa como medio de comunicación herramientas digitales como las redes sociales y plataforma webs, mismas que le sirve de apoyo en cuanto a la publicidad de sus tratamientos, promociones, descuentos y horarios de atención con los profesionales especialistas, todo esto lo realizan con el propósito de asegurar fidelización por parte de los pacientes (CMG, 2021).

Actualmente la unidad cuenta con apertura de diversas especialidades en la atención de consulta externa, dos quirófanos destinados a las especialidades de Cirugía plástica/estética, cirugía general y traumatología, acompañado de un área de recuperación post operatoria, un área de atención de emergencias, atención de farmacia y laboratorio destinado a los usuarios de la unidad (CMG, 2021).

A partir de enero del 2020 Consorcio Médico Guzmán consigue la acreditación que le autoriza la atención de segundo nivel, en donde de enero a

diciembre 2020 realiza 7,222 atenciones a pacientes en consulta externa. A partir del mes de Julio 2020 se apertura los quirófanos en donde de Julio a diciembre del 2020 se realizan 216 procedimientos previamente programados. Existe un notable crecimiento de Consorcio Medico Guzmán gracias a su atención de calidad y responsabilidad, además actualmente se analiza la posibilidad de una ampliación de la unidad con sucursales en la ciudad de Milagro y Guayaquil (CMG, 2021).

Servicios

El CMG dispone de una amplia cartera de servicios para el bienestar y cuidado del paciente, que comprende diabetología hasta cirugía estética reconstructiva con especialistas para cada una de las áreas. Entre los servicios se encuentran los de estética, tales como la minilipo, lipoescultura, rinoplastia estética, abdominoplastia, colocación de prótesis mamarias, bichectomía, ortoplastias, aumento de glúteos. Además, servicios de spa como laminado, plasma, limpieza, hidratación, dermapen (CMG, 2021).

Al igual que, otros servicios profesionales como traumatología, cardiología, odontología, ginecología, oftalmología, otorrinolaringología, pie diabético, así como, exámenes clínicos, electrocardiogramas, ecografías y terapia física, mientras que, en lo que respecta a las cirugías generales como hernia, lipomás, partos, cesáreas, apéndice, próstata, extracción de útero, ligadura y vasectomía (CMG, 2021).

Misión

Brindar un servicio de calidad y calidez a través de un equipo de colaboradores comprometidos en satisfacer cada una de las necesidades de nuestros pacientes, ofreciendo variedad de especialidades en todas nuestras áreas con los más altos estándares de calidad.

Estructura organizacional

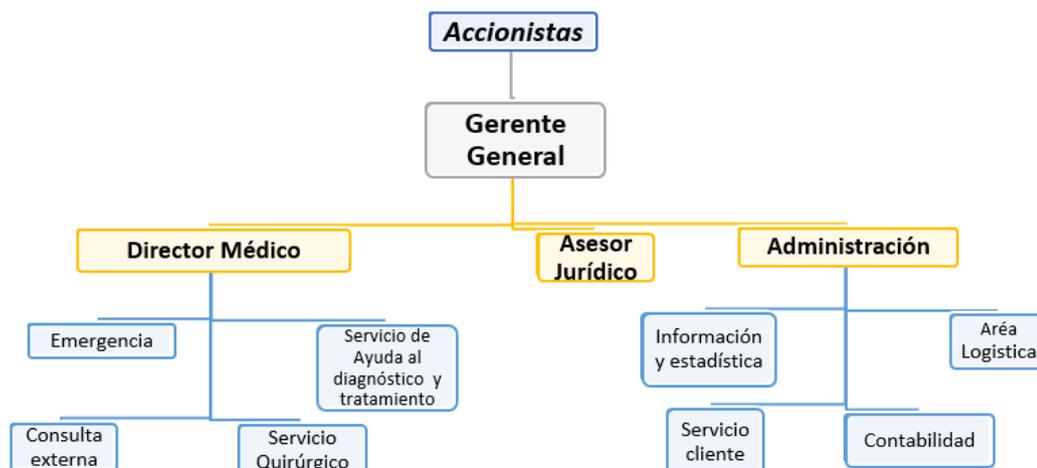


Figura 2. Estructura organizacional

En la Figura 2 se puede apreciar que la estructura organizacional está conformada por la junta de accionistas, el gerente general, el departamento médico, administrativo y el asesor jurídico. Con respecto a lo relacionado al área médica, la encabeza el director médico que tiene a su mando las unidades de emergencia, consulta externa, servicio quirúrgico y servicio de ayuda al diagnóstico y tratamiento, entre tanto que a nivel administrativo el área de logística, información y estadística, servicio al cliente y contabilidad.

Productos y procesos

Consulta Externa: Se realiza agendamiento mediante un sistema de llamada o de agendamiento directamente en la unidad. Los agendamientos se realizan de lunes a sábado en horarios de 7H00 a 17h00 para las diversas especialidades nombradas anteriormente.

Quirófanos: Dos quirófanos las 24 horas destinadas para procedimientos quirúrgicos exclusivamente programados que requieran hospitalización o sean ambulatorios.

Laboratorio: Se colocan horarios con la factura del paciente que cancele por el servicio, mismo que se determina la toma de muestras desde las 6H00 hasta las 17H00, posterior a esta en caso de toma de muestra para emergencia se realiza la compra de servicio con unidades anexas para el proceso de esta.

Farmacia: Servicio con un stock de medicamentos a servicio las 24 horas, de requerir medicamento o insumos que no exista en la unidad, se realiza compra de servicio y adquisición de unidades o farmacias externas.

Urgencia: Se cuenta con un área de atención de urgencias las 24 horas.

Procedimientos quirúrgicos de Cirugía General, Cirugía plástica/estética y Traumatología.

Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 52 expresa que, los individuos poseen derecho al libre acceso a bienes y servicios que sean de calidad, del mismo modo, poseen derecho a observar información verídica y precisa sobre ciertos aspectos y contenido. Además, en la ley se determina los procesos y métodos de vigilancia en defensa de los clientes o usuarios, así como, las respectivas multas o sanciones por causar daños en los derechos de este. Una inadecuada calidad, daños o perjuicios del servicio puede incurrir en una multa (Asamblea Nacional Constituyente, 2021).

La presente base legal alude en que todo ciudadano debe gozar de servicios y productos de calidad, asimismo debe tener acceso a cierta información puntual y precisa sobre su tratamiento o diagnóstico, además de emplear ciertos métodos de control en beneficio del usuario, y solo en el caso que sea necesario emplear multas o sanciones por causar perjuicio en el paciente. Dicho daño debe ser recompensado con un valor económico que aporte a la salud de este. Bajo este

contexto, se puede deducir que toda institución sanitaria debe estimar dentro de sus medidas de servicio al cliente la evaluación de satisfacción usuaria a fin de mejorar sus servicios y evitar futuros conflictos. Al emplear un adecuado servicio de salud se le brindará al usuario seguridad, protección y confianza en torno a la atención sanitaria.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 en su política 1.6 se argumenta que se debe asegurar el derecho al cuidado integral, a la educación y a la salud de la ciudadanía durante todo su período de vida, mismos que se debe efectuar bajo el marco de calidad y accesibilidad (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017). La política 1.6 del Plan Nacional de Desarrollo expresa la importancia del cuidado universal, de la educación y la salud ciudadana en todo su ciclo de vida, mismo que debe llevarse a cabo desde el eje de la calidad y vías de acceso.

Por otra parte, en el mismo Plan Nacional de Desarrollo manifiesta en la política 1.7 que es deber y responsabilidad del Estado, el prestar garantías para el alcance a la seguridad social y a una labor óptima a toda la ciudadanía (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017). Esta política alude a la importancia del papel que cumple el Estado en cuanto a la seguridad ciudadana y un trabajo adecuado a la misma, con la finalidad de aportar con mejor calidad de vida.

Este artículo se encuentra asociado con el presente estudio, ya que establece la responsabilidad de las instituciones en cuanto a la prestación de los servicios, además de acotar la importancia judicial y civil que debe cumplir la misma en el caso que se presente problemas en el producto o servicio en torno a la calidad. Asimismo, se debe considerar la publicidad a efectuar que vaya acorde a la situación actual de la institución; todos estos aspectos se deben cumplir de la

forma correcta con el propósito de brindar al usuario una mejor atención de calidad y que vayan sujetas a las políticas o protocolos de la entidad.

Finalizando, en la Ley Orgánica de Salud que en su artículo siete establece que la ciudadanía posee el derecho a la salud a través del acceso adecuado, igualitario, universal, perenne, constante y de calidad en cuanto a la prestación de servicios sanitarios (Asamblea Nacional Constituyente, 2021). Básicamente, este artículo hace énfasis en el derecho a la salud que debe poseer cada persona desde un enfoque equitativo, global, continuo y de calidad; a su vez, los mismos deben segmentarse durante toda la prestación del servicio con el fin de que el usuario disponga de mejores atenciones y un libre acceso al mismo según su necesidad.

Capítulo III

Marco Metodológico

La metodología de la investigación es importante porque permite estructurar el proceso de investigación de una manera lógica y sistemática, también ayuda a garantizar que se utilicen los métodos adecuados para recopilar y analizar los datos. Ante lo anterior expuesto, para el presente estudio es indispensable caracterizar la metodología a emplear, la cual tendrá como punto de partida la elección del enfoque que es hacia donde se dirige el resto de los procesos, tal y como se desglosan a continuación.

Enfoque de la Investigación

Es un método en que se plantea un problema de investigación; es decir, el camino que se sigue para encontrar una solución al problema, esto trata de una guía para la investigación que indica el rumbo que se debe seguir y los pasos que se deben dar para alcanzar el objetivo formulado. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se sujeta en abordar el estudio de las ciencias sociales orientado en el uso de datos numéricos y en el análisis estadístico para comprender los fenómenos sociales, basado en la idea de que los datos numéricos pueden proporcionar una forma objetiva de medir y analizar tales fenómenos (Amaiquema et al., 2019).

El presente estudio se acopló al enfoque cuantitativo, ya que permitió evaluar si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, dentro del Consorcio Médico Guzmán. Con toda la recopilación de información se precisó establecer la influencia de una variable con otra, a través del uso de la estadística para mayor veracidad de esta.

Diseño

El diseño investigativo define si la muestra va a ser manipulada o no, de tal forma que se denoten cambios ante tales estímulos o si será analizado el fenómeno en su estado natural. En este caso, el diseño no experimental se centra en no efectuar ningún cambio en el entorno, con la finalidad de analizar mayores detalles acerca de un fenómeno; adicional, este diseño se basa en la observación de lo real (Dorantes, 2018).

Para el presente estudio se determinó el diseño no experimental, ya que se requirió evaluar las variables de investigación a través de la recolección, procesamiento y observación de información sin que estos lleguen a sufrir cambios bruscos. En otras palabras, toda esta información fue observada en su entorno cotidiano con el propósito de que brinde respuesta a la hipótesis planteada dentro del estudio.

Alcance

La investigación descriptiva posee el objetivo de describir una situación, un fenómeno o una población. También, trata de recopilar información sobre un tema concreto para poder comprenderlo mejor y, en algunos casos, tomar decisiones sobre él. Además, determina el marco de referencia sobre el cual se desarrollará la investigación trazada (Dorantes, 2018).

Por otro lado, la investigación correlacional es un tipo de estudio en el que se analizan las relaciones entre dos o más variables de estudio, asimismo trata de una técnica que sirve para comprender cómo se relacionan y cómo están interaccionan entre sí. Este tipo de alcance sigue un protocolo estructurado en el método científico, primero con las preguntas, seguido se observa los primeros indicios y finalmente, se analiza y se obtiene las conclusiones (Dorantes, 2018).

En la presente investigación se adoptó como alcance el descriptivo y correlacional; el primero permitió hacer un desglose de información acerca del problema que en este caso recae en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. A diferencia del alcance correlacional, este permitió medir la relación entre las variables antes mencionadas con el propósito de descubrir la variación de un indicador contra otros.

Tipo

La investigación transversal es un tipo de estudio en el que los datos se recopilan de una muestra de la población en diferentes puntos en el tiempo; es decir, permite que los investigadores analicen ciertos factores en el ambiente y cómo estos a su vez influyen en el comportamiento de las personas y los mismos cambian con el tiempo (Rasinger, 2020).

En consecuencia, se empleó el tipo de investigación transversal, ya que permitió evaluar a un grupo específico con respecto a la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios, esto a través del uso de una técnica estadística en un tiempo determinado, con la finalidad de poder obtener datos y así analizar su vínculo en la situación actual.

Método

El método deductivo parte de una hipótesis o composición general que, mediante múltiples razonamientos lógicos, llegan a una conclusión en particular. Por otro lado, es conceptualizado como el proceso que sirve para llegar a conclusiones a través de la observación de los hechos y la lógica, determinado como un proceso de razonamiento y deducción de una o más proposiciones (Valenti, 2018).

En este caso, parte de la estructura metodológica del estudio se basó en un método deductivo, debido que permitió iniciar abordando las teorías existentes acerca de la calidad del servicio y satisfacción de usuario con el propósito de efectuar deducciones de tales datos recabados y poder enfocarlas en el grupo de interés. Con todo lo antes mencionado, se estimó estructurar las conclusiones sobre las variables objeto de estudio.

Población

La población es aquella establecida en un área geográfica determinada, cuyos miembros son agrupados con arreglo a un determinado criterio y en cuya enumeración se considera todo aquello que se considera necesario para la investigación. Por otro lado, para determinar la población de un estudio, se debe caracterizar el universo a analizar. Este se encuentra sujeto a todo aquel suceso que se desea investigar; posteriormente, se establece la muestra de estudio y el tamaño de la muestra (Plata, 2019).

En la presente investigación la población corresponde a los usuarios que acuden al Consorcio Médico Guzmán por atención médica. Por consiguiente, la población del estudio estuvo conformada por un total de 255 usuarios que acuden mensualmente al establecimiento, siendo de gran importancia, ya que evidencia que es una población finita y accesible para efectuar el respectivo trabajo investigativo dentro de sus instalaciones.

Muestra

Una muestra es un conjunto de individuos, animales, objetos, células, entre otras características que son escogidas al azar por una población en particular, a la cual se le va a efectuar un estudio. Por lo general, se suele seleccionar una muestra cuando la población llega a ser muy numerosa (Plata, 2019). A través del

desarrollo de la fórmula de población finita, se identificó una muestra de 154 pacientes del Consorcio Médico Guzmán a quienes se les aplicó la encuesta.

En la Tabla 1, se detallan los elementos que conformaron dicha ecuación, los cuales fueron reemplazados por los siguientes datos:

Tabla 1

Datos

Elemento	Detalle	Valor
d	Error máximo permitido	0.05
q	Probabilidad de fracaso	0.50
p	Probabilidad de éxito	0.50
Z	Nivel de confianza	1.96
N	Tamaño de la población	255

Posteriormente, una vez identificados los datos de la ecuación se procedió a reemplazarlos quedando la siguiente expresión.

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

$$n = \frac{255 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (255 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 154$$

Muestreo

En el muestro aleatorio simple, cada unidad de la población posee la misma probabilidad de ser seleccionada para la muestra, todo esto se alcanza mediante el uso de una tabla de números aleatorios o un generador de números aleatorios (Drennan & González, 2019). En este punto, se aplicó este método ya que se seleccionó a los participantes de manera aleatoria hasta completar la muestra, teniendo la misma probabilidad de participar.

A continuación, se detallan los criterios a considerar dentro de la presente investigación:

Criterios de inclusión:

- Usuarios que son atendidos en el Consorcio Médico Guzmán.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio a través de la autorización derivada del consentimiento informado.
- Pacientes mayores de edad.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no acudieron al Consorcio Médico Guzmán.
- Pacientes que no cumplen con la denominación estipulada en el estudio.
- Personas con problemas mentales.

Técnica e Instrumento

La encuesta se caracteriza como una técnica que se emplea para recabar información; por ende, se suele aplicar como instrumento un cuestionario, el cual está compuesto por múltiples preguntas. A través de este es posible recopilar un sinnúmero de información acerca de una variable o tema en particular (Morgan, 2018).

En el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se emplearon dos cuestionarios estructurados, uno para evaluar la calidad de servicio y otro que midió la satisfacción de los usuarios. El cuestionario que evaluó la calidad de servicio derivó del modelo Servperf que se adaptó del trabajo de Alcántara (2020), el cual consta de 22 preguntas que se dividen en cinco dimensiones que son: la fiabilidad (Ítem 1 al 5), capacidad de respuesta (Ítem 6 al 9), seguridad (Ítem 10 al 13), empatía (Ítem 14 al 18) y los elementos tangibles (Ítem 19 al 22).

Las respuestas se determinaron a través de opciones múltiples por medio de la escala de Likert donde se evaluó del uno al siete, totalmente insatisfecho (1), moderadamente insatisfecho (2), ligeramente insatisfecho (3), ni insatisfecho ni satisfecho (4), ligeramente satisfecho (5), moderadamente satisfecho (6) y totalmente satisfecho (7).

Por otra parte, para evaluar la satisfacción de los usuarios se utilizó el cuestionario del trabajo de Silberman et al. (2016), el cual estuvo conformado por 29 ítems que se dividieron en seis dimensiones que fueron: tratamiento médico (Ítem 1 al 6), instalaciones (Ítem 7 al 11), médico (Ítem 12 al 17), elementos de atención (Ítem 18 al 20), explicaciones (Ítem 21 al 24) y dificultades (Ítem 25 al 29). Las respuestas del cuestionario fueron generadas bajo la escala de Likert con cinco opciones que implican totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable Dependiente: Calidad de servicio				
Definición	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Escala
La calidad de servicios es la capacidad de las prestaciones sanitarias para cumplir con las necesidades de la población y para hacerlo de manera eficiente y efectiva(OMS, 2020).	Fiabilidad	Del 1 al 5	Alcántara (2020) Cuestionario	Totalmente Insatisfecho (1)
	Capacidad de Respuesta	Del 6 al 9		Moderadamente Insatisfecho (2)
	Seguridad	Del 10 al 13		Ligeramente Insatisfecho (3)
	Empatía	Del 14 al 18		Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (4)
	Elementos tangibles	Del 19 al 22		Ligeramente Satisfecho (5)
				Moderadamente Satisfecho (6)
				Totalmente Satisfecho (7)
Variable Independiente: Satisfacción del usuario				
Definición	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Escala
La satisfacción del usuario es una medida de la calidad del servicio en el contexto de la atención médica; por tanto, sus implicaciones son importantes para la toma de decisiones (Hernández et al., 2020).	Tratamiento médico	Del 1 al 6	Silberman et al. (2016) Cuestionario	Totalmente en desacuerdo (1)
	Instalaciones	Del 7 al 11		En desacuerdo (2)
	Médico	Del 12 al 17		Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)
	Elementos de atención	Del 18 al 20		De acuerdo (4)
	Explicaciones	Del 21 al 24		Totalmente de acuerdo (5)
	Dificultades	Del 25 al 29		

Tomado de *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador*; por F. Alcántara, 2020 y *Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México*; por M. Silberman, L. Moreno, D. Hernández, A. Martínez y H. Ochoa, 2016.

Procesamiento de Datos

La estadística descriptiva es el proceso de recopilar, organizar, analizar y presentar datos para describir las características principales de un conjunto de información (Mazuera, 2020). Por otro lado, la estadística inferencial es una rama de la estadística que se ocupa de la toma de decisiones basadas en datos, proporcionando métodos para la estimación de parámetros desconocidos e hipótesis (Díaz, 2019).

En la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva, debido que permitió recabar información sobre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, esto con la finalidad de que sea tratada, organizada y presentada para efectuar las respectivas conclusiones sobre las variables. En tanto que, la estadística inferencial se empleó porque se buscó adquirir información puntual acerca de los indicadores antes mencionados y la relación entre las mismas.

Una tabla de frecuencia es una forma de organizar y presentar datos, se usa para mostrar cuántas veces se repite un valor en un conjunto de información. Por otro lado, la frecuencia absoluta es el número de observaciones que se ejecutan en una muestra en particular y la frecuencia relativa es el número de observaciones de un suceso dividido por la cantidad total observada (Llinás et al., 2018).

La tabla de frecuencia en el estudio permitió ordenar datos con respecto a la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, provocando que se ordene los datos y se alcance a agrupar según las características dadas. Además, de establecer un esquema de la frecuencia absoluta y relativa de cada criterio que aportó una mejor comprensión de los datos.

Por otro lado, el pastel estadístico es una representación gráfica de datos en forma de un círculo dividido en segmentos, donde cada fragmento representa

un porcentaje de la cantidad total y la forma completa proyecta el 100% (Cortés, 2018). Este proceso estadístico se aplicó con el propósito de mostrar los datos de una manera más resumida y de mejor interpretación acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, lo cual permitió analizarla e interpretarla para poder generar conclusiones sobre la problemática planteada.

Finalmente, para la tabulación, orden y clasificación de los datos se recurrió al uso del Programa Microsoft Excel, mediante la ayuda de sus herramientas como las tablas de frecuencia y los pasteles presentando los porcentajes de cada dimensión e interrogante realizada. Asimismo, se ingresó la base de datos al programa estadístico SPSS en donde se seleccionaron los valores de las dimensiones y las variables para poder verificar el nivel de correlación existente entre ellas y así poder comprobar o rechazar la hipótesis planteada al inicio del trabajo.

Resultados

Variable calidad de servicio

Fiabilidad

1. El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

En la Figura 3 se logra constatar los hallazgos a esta interrogante, los cuales fueron que el 42.2% de los encuestados se encontraron ni insatisfechos ni satisfechos con la orientación y explicación de los trámites para la atención, el 23.4% estuvo ligeramente satisfecho, el 13.0% ligeramente insatisfecho y el 0.6% manifestó total insatisfacción. Evidentemente, estos hallazgos indican que existe un problema con la orientación, mucha gente no entiende los trámites y esto conlleva a molestias y problemas.

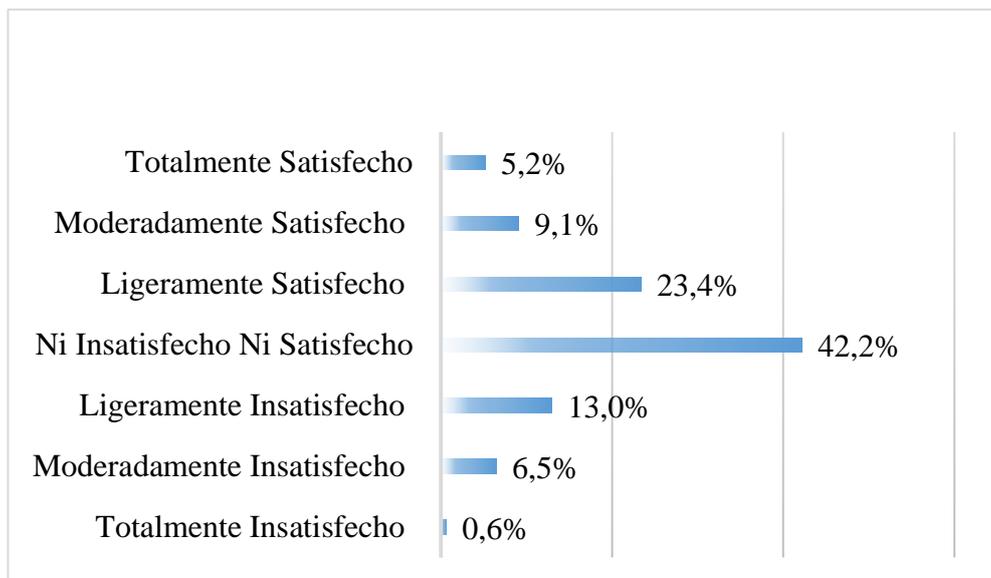


Figura 3. Explicación clara y adecuada de trámites

2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado.

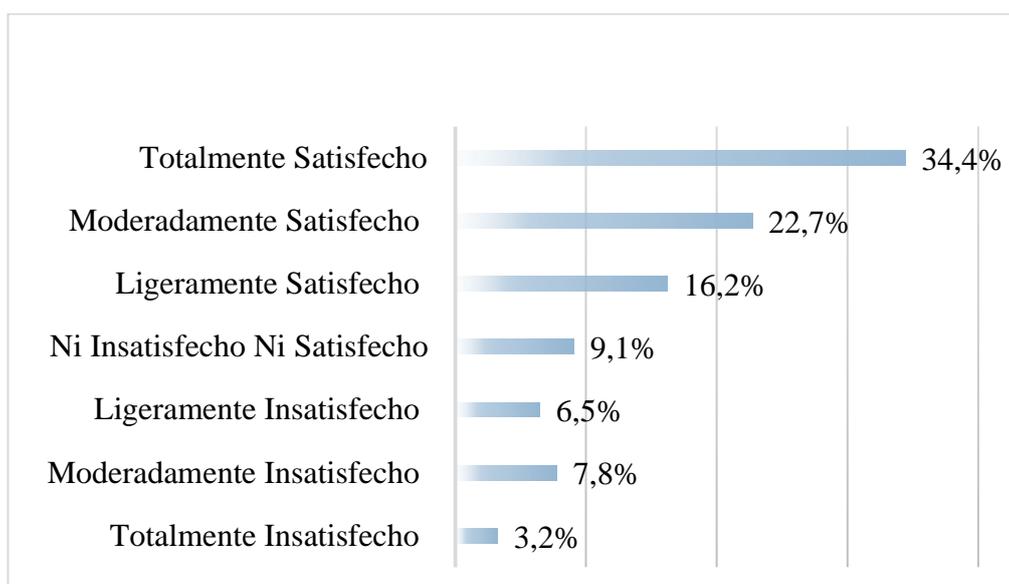


Figura 4. Consulta en horario programado

En la Figura 4 es posible verificar los resultados con respecto a la pregunta realizada, en donde se pudo establecer que el 34.4% de los pacientes expresaron una total satisfacción por el cumplimiento del horario programado, el 22.7% moderada satisfacción, el 16.2% ligeramente satisfecho y el 6.5% ligeramente

insatisfecho. Es decir, la mayoría de los usuarios están bastante satisfechos con el respeto del horario para su consulta médica, lo cual demuestra que a pesar de los percances que se pueden presentar en la atención médica, los médicos y demás trabajadores del sector salud de esta institución se esfuerzan por cumplir con el horario programado.

3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.

Los resultados del estudio se aprecian en la Figura 5, en donde se muestra que el 45.5% de los encuestados expresaron una total satisfacción en cuanto al respeto de la programación y el orden de llegada de la atención, el 18.2% indicó una ligera satisfacción, el 14.3% ni insatisfacción ni satisfacción y el 3.2% totalmente insatisfecho. Estos datos permiten determinar que los pacientes aseguran una satisfacción en cuanto al orden de llegada de la atención.

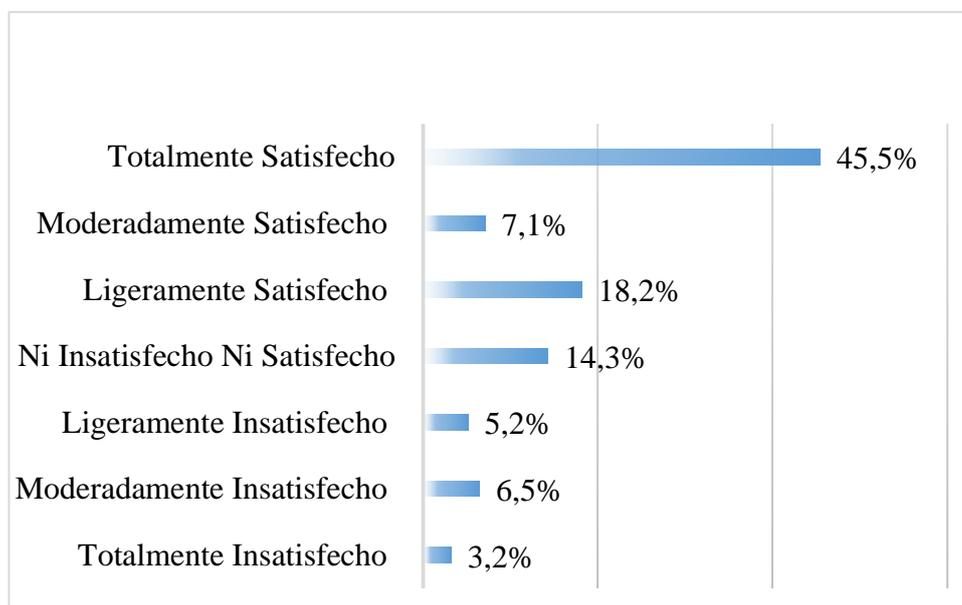


Figura 5. Respeto de programación y orden de llegada

4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.

En la Figura 6, se puede observar los hallazgos en cuanto a este ítem, en donde se identificó que el 28.6% de los pacientes se sintieron ligeramente satisfechos con la disponibilidad de su historia clínica para su atención, el 27.9% totalmente satisfecho, el 24.7% moderadamente satisfecho; mientras que, el 1.3% se encontró moderadamente insatisfecho. Por consiguiente, se puede decir que para la mayoría de los encuestados la disponibilidad de su historia clínica no fue un problema.

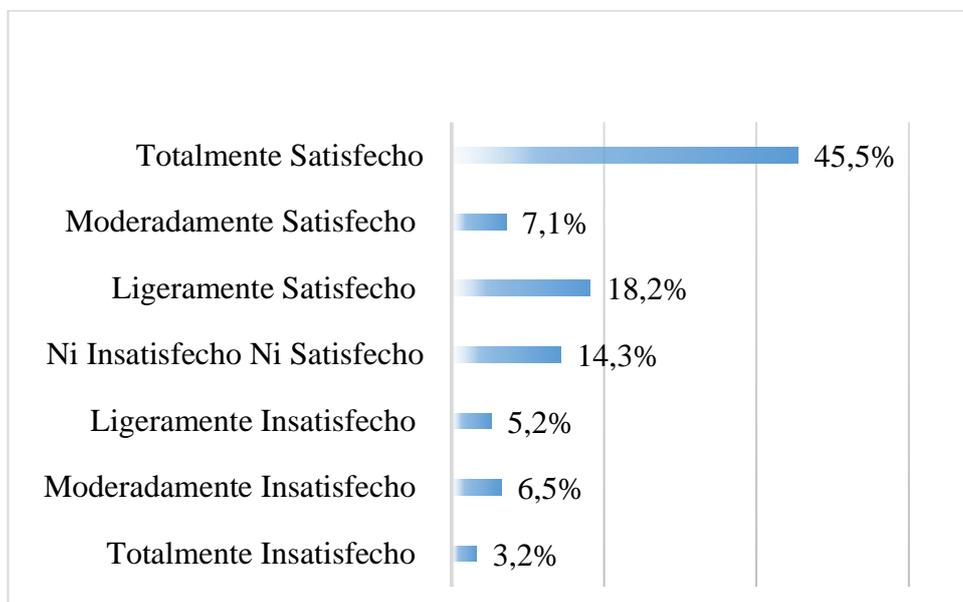


Figura 6. Disponibilidad de historia clínica

5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.

En la Figura 7, se muestra los hallazgos de la interrogante en la que se verificó que el 35.7% de los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la facilidad para encontrar y conseguir citas, el 21.4% manifestó moderada satisfacción, el 15.6% ligera satisfacción, en cambio, el 2.6% total insatisfacción. Es obvio, que los usuarios están satisfechos con la facilidad del sistema para encontrar y conseguir citas.

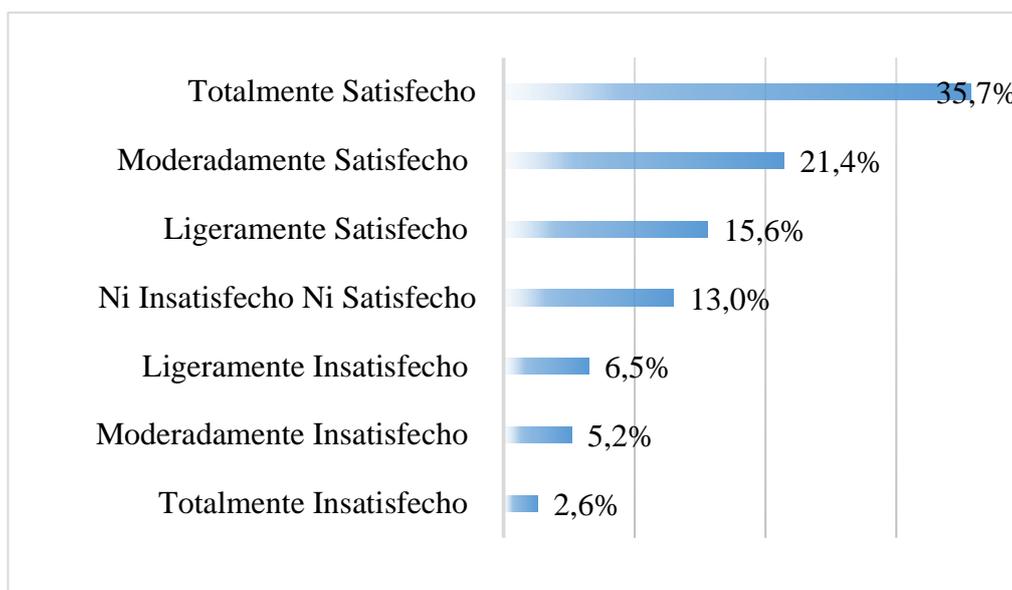


Figura 7. Citas disponibles y obtenidas con facilidad

Capacidad de respuesta

6. La atención en la caja fue rápida

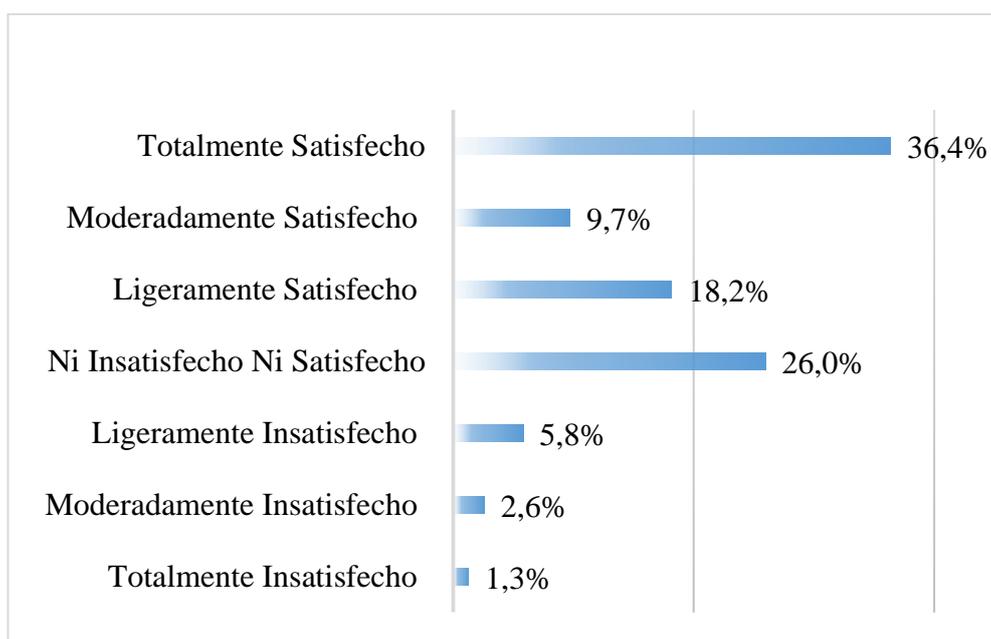


Figura 8. Atención rápida en la caja

De acuerdo con las opiniones recabadas en la investigación, en la Figura 8 fue posible constatar que el 36.4% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos con la atención rápida en la caja, el 26.0% ni insatisfecho ni

satisfecho, el 18.2% ligeramente satisfecho y el 1.3% totalmente insatisfecho. Por lo tanto, el nivel de satisfacción con la atención rápida en la caja es muy alto.

7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida

En vista de lo consultado fue posible identificar en la Figura 9 que el 36.4% de los pacientes se encontraban ligeramente satisfechos con la atención rápida para tomarse análisis de laboratorio, el 18.2% ni insatisfecho ni satisfecho, el 14.9% moderadamente satisfecho y el 0.6% totalmente insatisfecho. Estas cifras presentadas solo corroboran que, aunque la mayoría de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención rápida para tomarse análisis de laboratorio, aún existe una cierta cantidad de pacientes que no están satisfechos con esta.

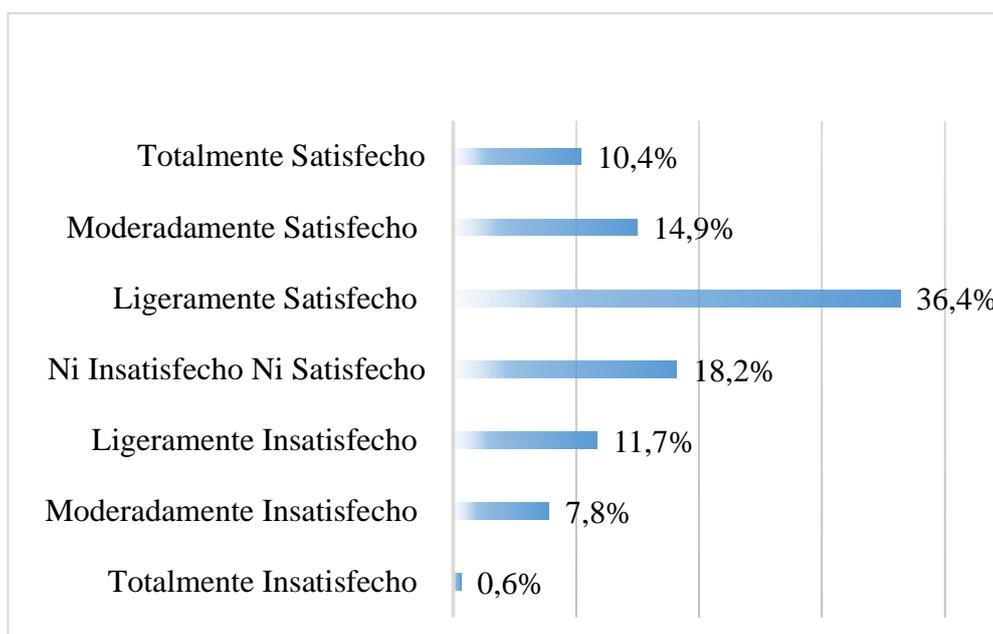


Figura 9. Atención rápida en laboratorio

8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida

Los hallazgos a esta interrogante se aprecian en la Figura 10, resaltando que el 38.3% de los usuarios consideraron que fue rápida la atención para tomarse radiografías, el 20.8% ligeramente satisfecho, el 11.7% totalmente satisfecho, el

14.3% moderadamente satisfecho, mientras que, el 0.6% totalmente insatisfecho. Es decir, la mayoría de los usuarios consideró que la atención brindada en la sala de radiografía fue satisfactoria.

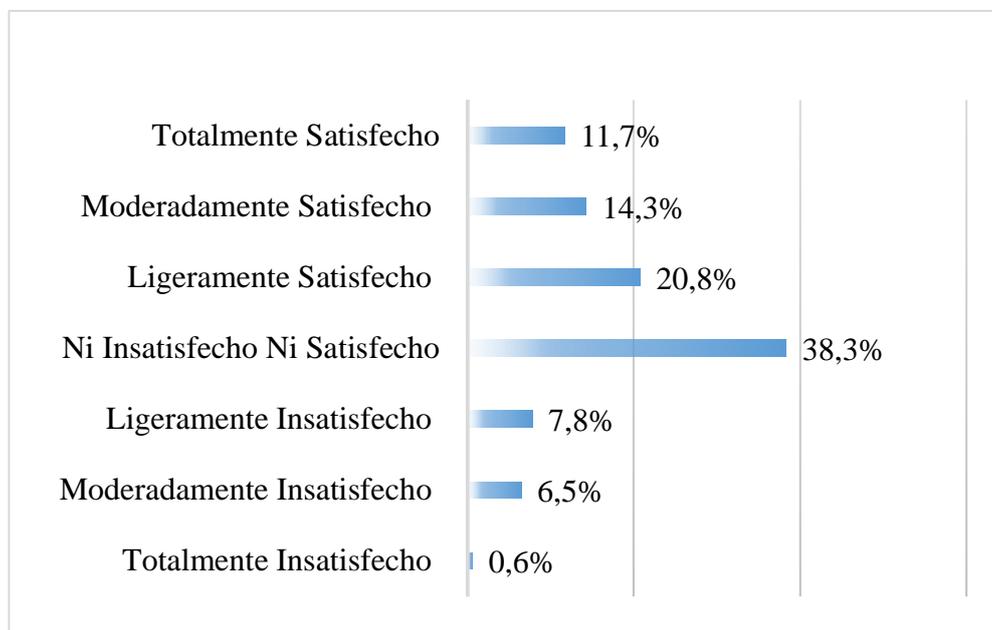


Figura 10. Atención rápida en radiografía

9. La atención en farmacia fue rápida

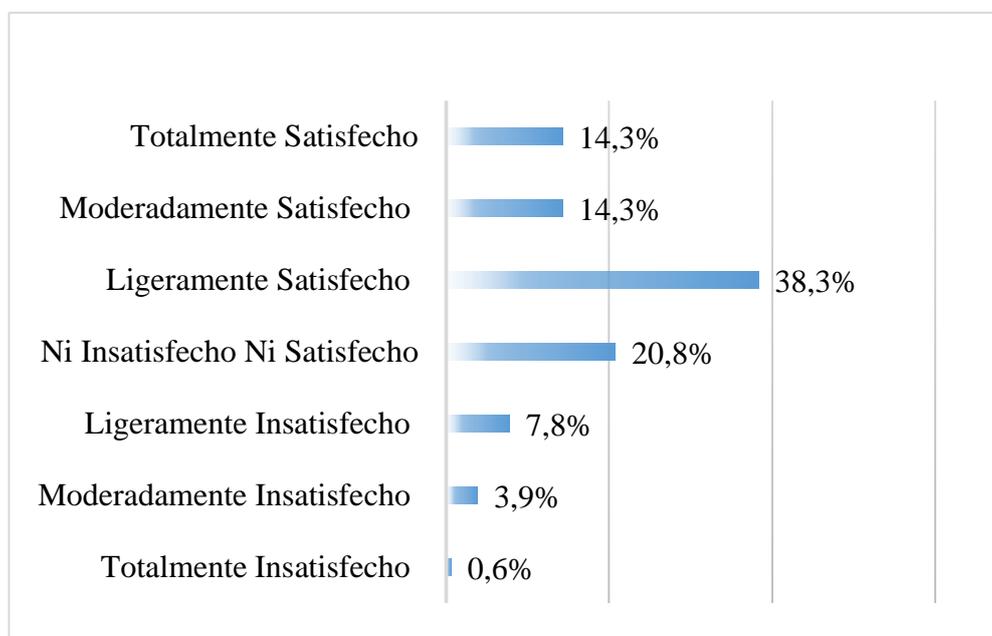


Figura 11. Atención rápida en farmacia

Con respecto a la pregunta realizada se verificó en la Figura 11 que el 38.3% de los encuestados se encontraban ligeramente satisfechos con la atención rápida en farmacia, el 20.8% ni insatisfecho ni satisfecho, el 14.3% moderadamente satisfecho, el 14.3% totalmente satisfecho, en cambio, el 0.6% totalmente insatisfecho. En otras palabras, la mayoría de los clientes están satisfechos con el nivel de atención recibido en farmacia.

Seguridad

10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad

En la Figura 12 se puede verificar los resultados del estudio, los cuales mostraron que el 34.4% de los pacientes se mostraron ni insatisfechos ni satisfechos con la privacidad durante la atención en el consultorio, el 22.7% ligeramente satisfecho, el 14.9% moderadamente satisfecho, el 13.6% totalmente satisfecho y el 1.3% totalmente insatisfecho. Por lo tanto, se encontró que el grado de satisfacción con la privacidad en el consultorio médico fue alto.

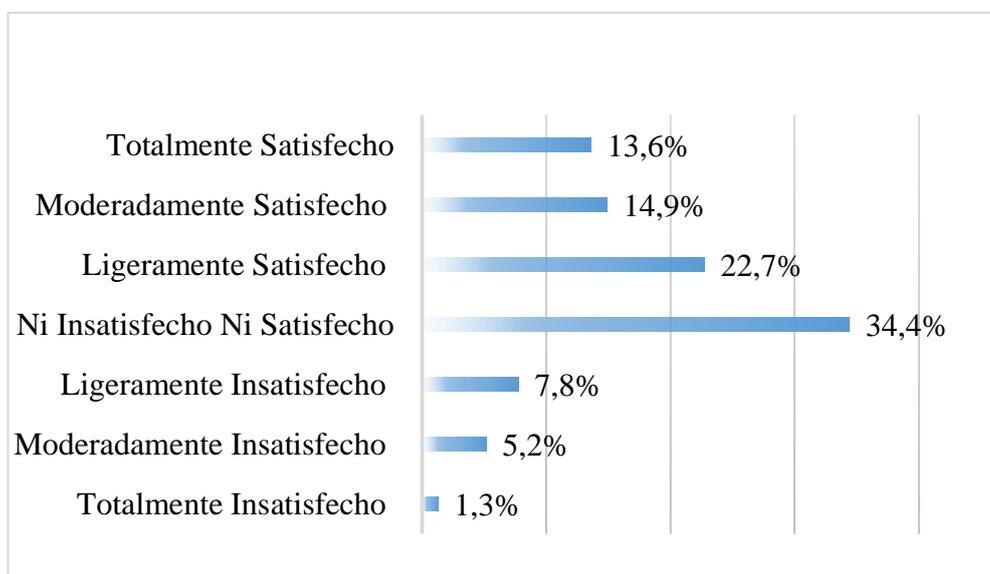


Figura 12. Respeto de privacidad

11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención

En cuanto a este ítem se pudo verificar en la Figura 13 que el 33.8% de los usuarios se sentían totalmente satisfechos por recibir un examen físico completo y minucioso por su problema de salud, el 30.5% moderadamente satisfecho, el 26.0% ligeramente satisfecho, el 7.1% ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que, el 2.6% ligeramente insatisfecho. Por consiguiente, se pudo verificar una tendencia positiva en esta pregunta, ya que el porcentaje de satisfechos es muy alto.

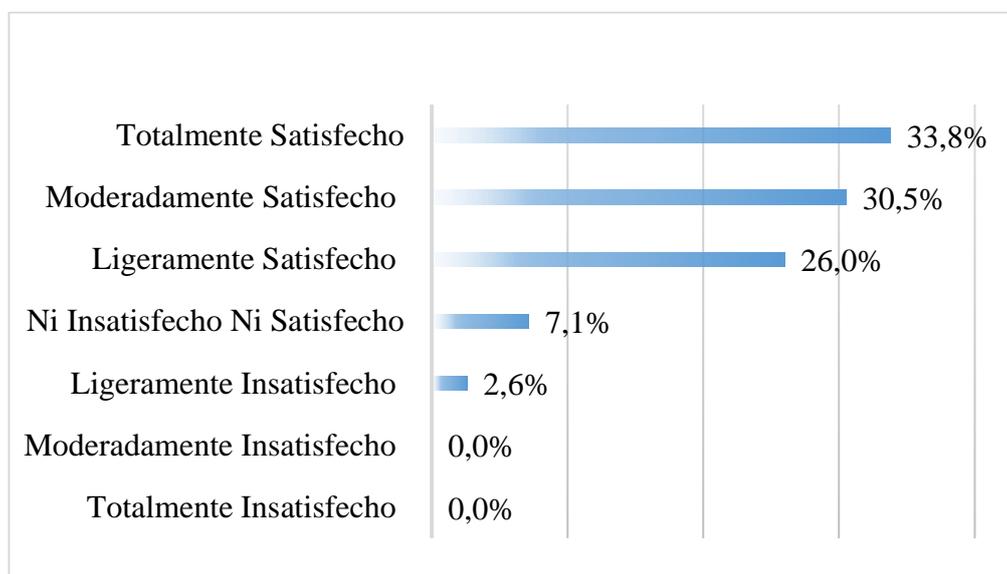


Figura 13. Recibió examen físico completo y minucioso

12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

En la Figura 14 que responde a esta interrogante fue posible constatar que el 36.4% de los encuestados se mostraban ni insatisfechos ni satisfechos con el tiempo que el médico le proporcionó para contestar sus dudas y preguntas, el 27.3% estuvo ligeramente satisfecho, el 18.2% moderadamente satisfecho, el

14.3% totalmente satisfecho y el 3.9% ligeramente insatisfecho. Por ese motivo, en el caso del tiempo que el médico dedicó a la atención del paciente, la mayoría de los encuestados se mostraron satisfechos, debido a que este fue adecuado para preguntar, expresar dudas y comprender las recomendaciones que el médico le hizo después del diagnóstico.

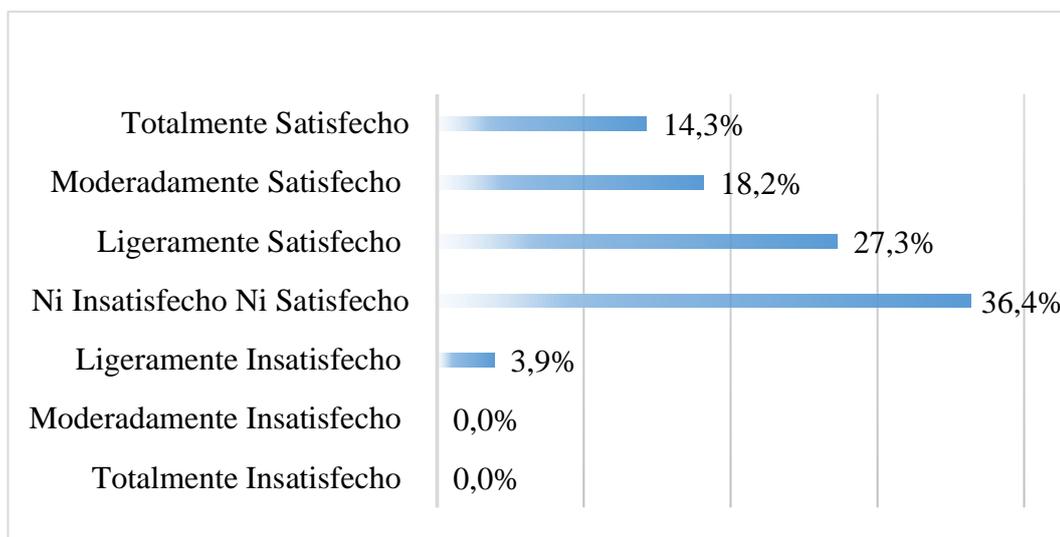


Figura 14. Tiempo para contestar dudas o preguntas

13. El médico que le atendió le inspiró confianza

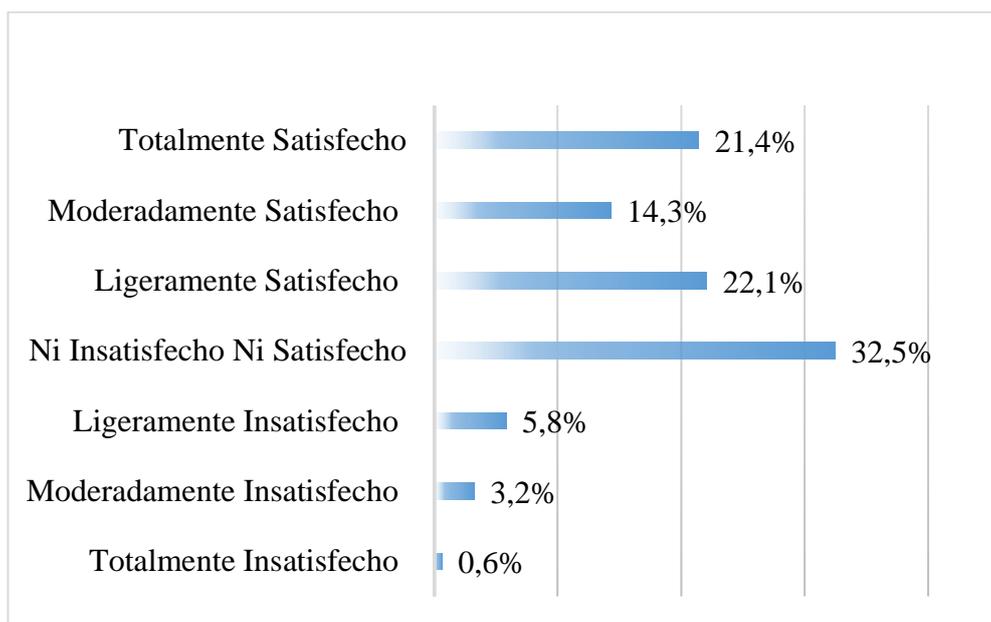


Figura 15. Inspiración de confianza

De acuerdo con las opiniones recabadas que constan en la Figura 15, se logró identificar que el 32.5% de los usuarios estaban ni insatisfechos ni satisfechos con la confianza que les inspiró el médico, el 22.1% se mostró ligeramente satisfecho, el 21.4% totalmente satisfecho, el 14.3% moderadamente satisfecho, mientras que, el 0.6% totalmente insatisfecho. En consecuencia, se puede afirmar que los usuarios tienen una opinión muy favorable respecto al nivel de confianza que le inspira el personal médico.

Empatía

14. El médico lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia

De acuerdo con la información vertida por los encuestados y que se halla en la Figura 16, se pudo determinar que el 31.8% de ellos se encontraban ni insatisfechos ni satisfechos con el trato del médico en cuanto a amabilidad, respeto y paciencia, el 20.1% manifestó ligera satisfacción, el 14.3% moderada satisfacción, el 6.5% ligera insatisfacción y el 1.3% total insatisfacción. Por lo tanto, en general el trato del médico fue considerado como positivo.

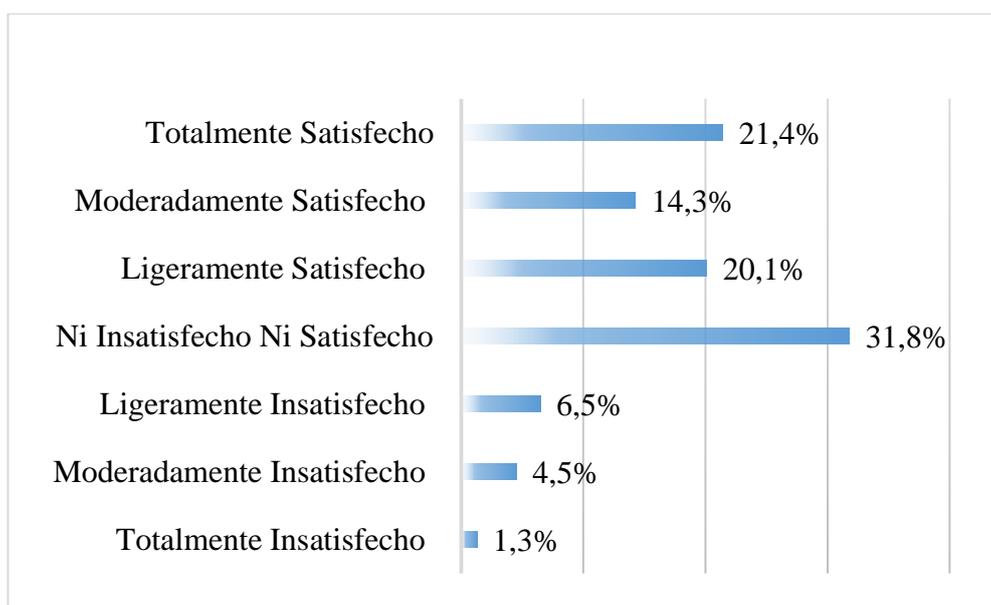


Figura 16. Escucha activa y trato amable, respetuoso y paciente

15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud

En respuesta de la interrogante planteada se presentan los resultados en la Figura 17, en donde se encontró que el 35.7% de los pacientes estaban moderadamente satisfechos con el interés que mostró el médico para solucionar su problema de salud, el 20.8% expresó total satisfacción, el 19.5% ni insatisfacción ni satisfacción, el 16.9% ligeramente satisfecho, mientras que, el 1.9% moderadamente insatisfecho. Es decir, un porcentaje mayor de la población expresa satisfacción por el interés que muestra el médico para solucionar su problema de salud.

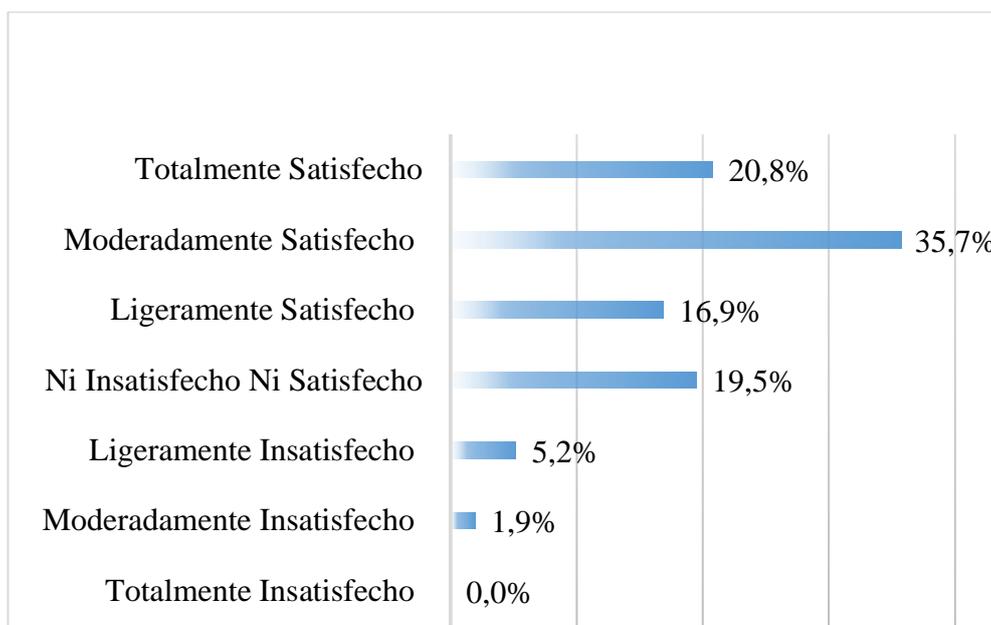


Figura 17. Interés por solucionar problemas

16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención

La opinión de los participantes acerca de esta pregunta se puede revisar en la Figura 18, la cual mostró que el 42.2% de ellos estuvieron ni insatisfechos ni satisfechos con la explicación del médico sobre el problema de salud, el 20.8%

manifestó sentirse ligeramente satisfecho, el 13.0% moderadamente satisfecho, el 11.0% totalmente satisfecho, en cambio, el 2.6% totalmente insatisfecho.

Evidentemente, al analizar los resultados se puede ver que existe una mayoría de personas satisfechas con la explicación de la enfermedad que podría haberse realizado con palabras de fácil comprensión.

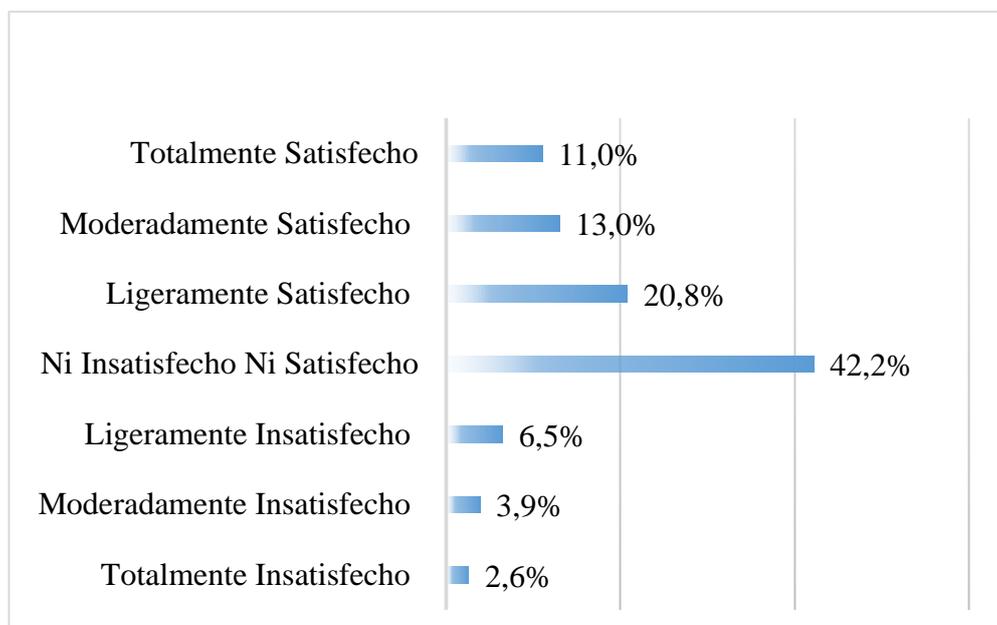


Figura 18. Explicación con palabras de fácil comprensión

17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

Las declaraciones de los pacientes en este tema y que se presentan en la Figura 19, sugirieron que el 35.1% de ellos se encontraban ni insatisfechos ni satisfechos con la explicación del médico acerca del tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos, el 22.7% manifestó ligera satisfacción, el 12.3% totalmente satisfecho, el 11.7% moderadamente satisfecho y el 2.6% totalmente insatisfecho. Estos hallazgos demostraron que, en general, los

pacientes estaban satisfechos con la información que se les proporcionaba sobre el tratamiento.

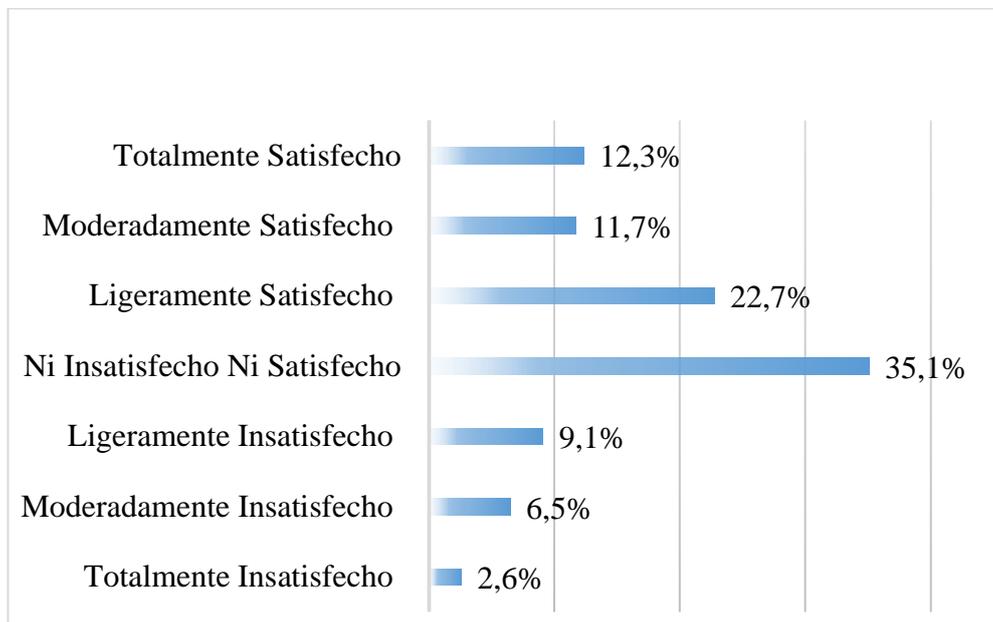


Figura 19. Explicación de médico acerca de tratamiento

18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron

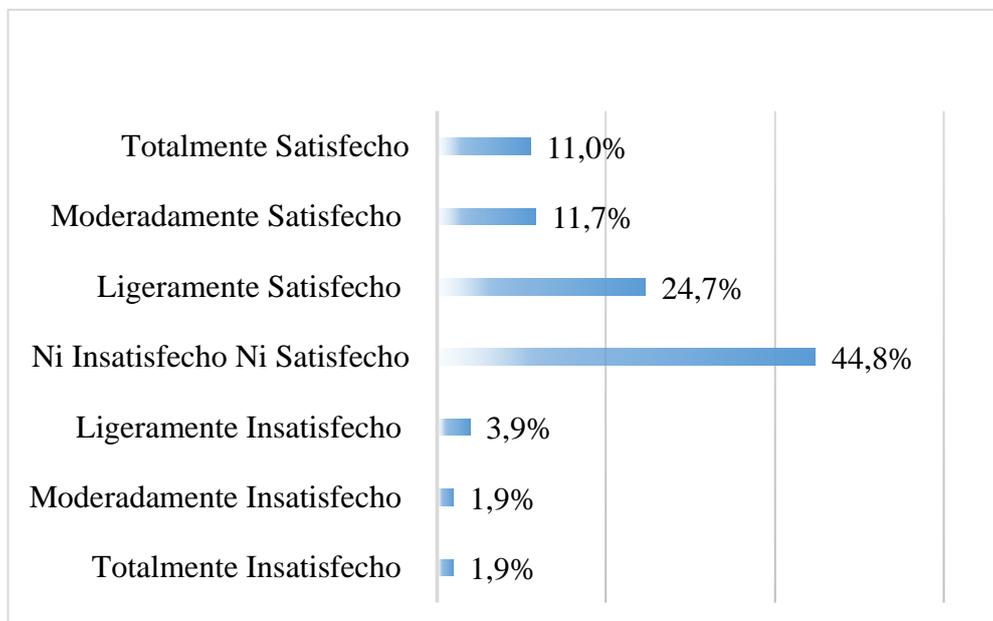


Figura 20. Explicación sobre procedimientos o análisis

En la Figura 20, se verificó los hallazgos en cuanto a la explicación del médico acerca de los procedimientos o análisis, demostrando que el 44.8% de los usuarios manifestaron estar ni insatisfechos ni satisfechos con la explicación, el 24.7% indicó sentirse ligeramente satisfecho, el 11.7% moderadamente satisfecho, el 11.0% totalmente satisfecho, pero el 1.9% totalmente insatisfecho. Esto demuestra que, en términos generales, se logró un nivel medio de satisfacción con respecto a la explicación del médico.

Aspectos tangibles

19. La señalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

En la Figura 21 se presenta los hallazgos de la encuesta, en donde el 33.8% de los encuestados se encontraban ni insatisfechos ni satisfechos con la señalización del hospital, el 22.1% manifestó una ligera insatisfacción, el 15.6% ligera satisfacción, el 11.0% moderada insatisfacción, en cambio, el 3.2% total satisfacción. Por ende, es posible inferir que un porcentaje mayoritario de los encuestados se encuentran insatisfechos con la señalización del consorcio.

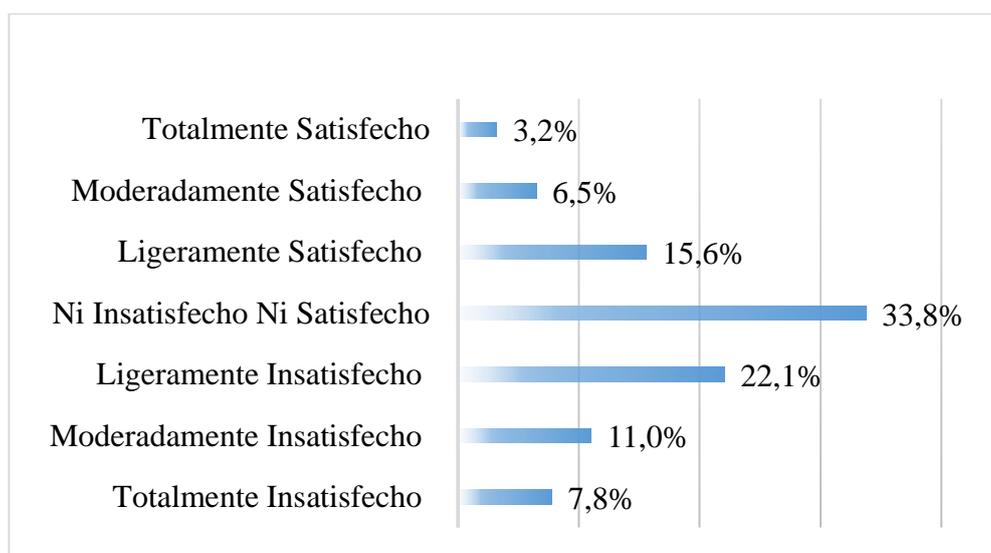


Figura 21. Señaléticas adecuadas

20. El consorcio contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes

Los hallazgos a esta interrogante se muestran en la Figura 22, en el que el 40.9% de los pacientes se sienten ni insatisfechos ni satisfechos con la disponibilidad de personal encargado de brindar información y orientar, el 18.2% estuvo ligeramente insatisfecho, el 11.7% ligeramente satisfecho, el 10.4% moderadamente insatisfecho, en cambio, el 3.2% totalmente satisfecho. En otras palabras, la gran mayoría de los pacientes no está satisfecha con la cantidad de personal disponible para brindar información y orientar, por lo cual, se debe hacer esfuerzos por mejorar este servicio.

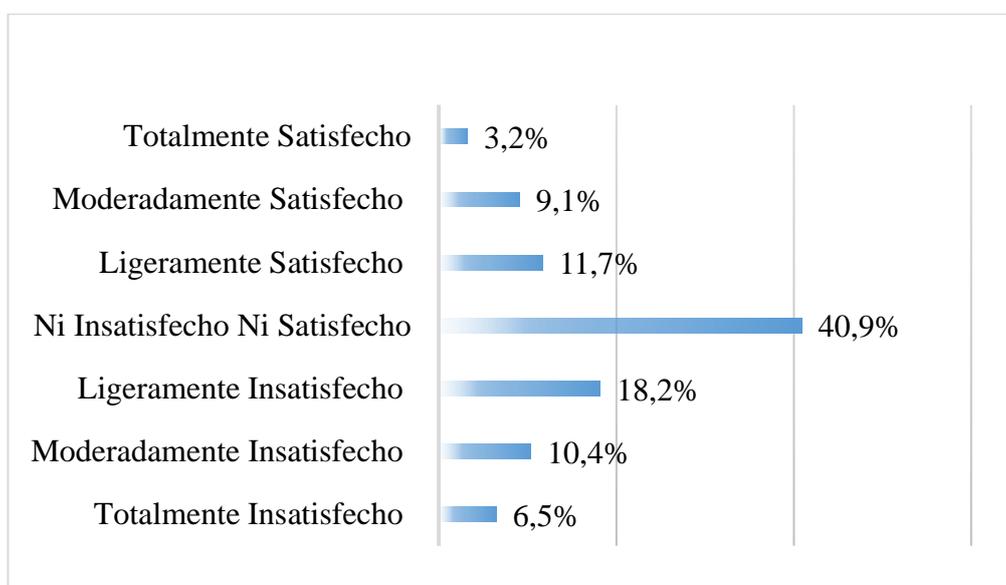


Figura 22. Personal de información

21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención

Con respecto a la pregunta realizada, los resultados se muestran en la Figura 23, en donde se constató que el 40.3% de los usuarios se mostraban ligeramente satisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales para su

atención, el 23.4% expresó estar ni insatisfecho ni satisfecho, el 19.5% moderadamente satisfecho, el 9.7% totalmente satisfecho y el 2.6% moderadamente insatisfecho. Es decir, la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales para su atención.

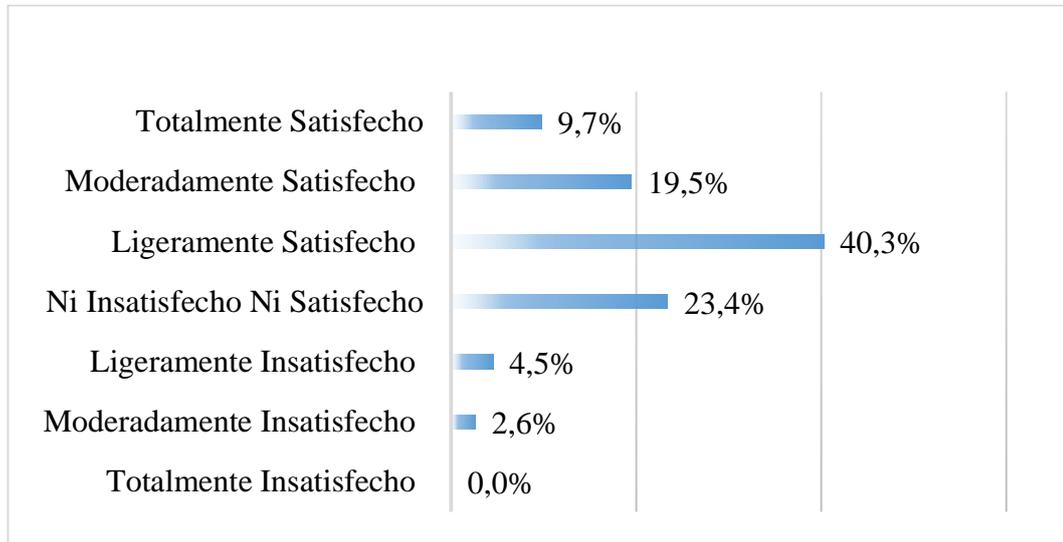


Figura 23. Equipos y materiales necesarios

22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

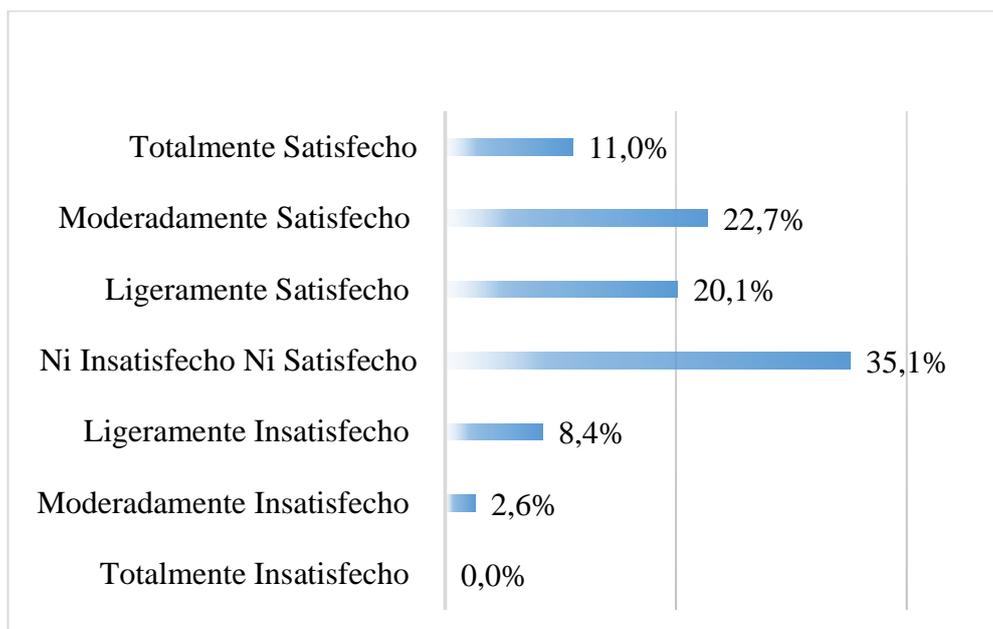


Figura 24. Instalaciones limpias, cómodas y acogedoras

En la Figura 24 se logró verificar como resultado que, el 35.1% de los encuestados estaban ni insatisfechos ni satisfechos con la limpieza, comodidad y lo confortable del consultorio y la sala de espera, el 22.7% indicó sentirse moderadamente satisfecho, el 20.1% ligeramente satisfecho, el 11.0% totalmente satisfecho, mientras que, el 2.6% moderadamente insatisfecho. Por lo tanto, existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes por la limpieza, comodidad y confort del consultorio y la sala de espera.

Satisfacción de los usuarios

Tratamiento médico

1. Los médicos que me atendieron en este centro de salud tenían un gran conocimiento de cómo tratar mi enfermedad

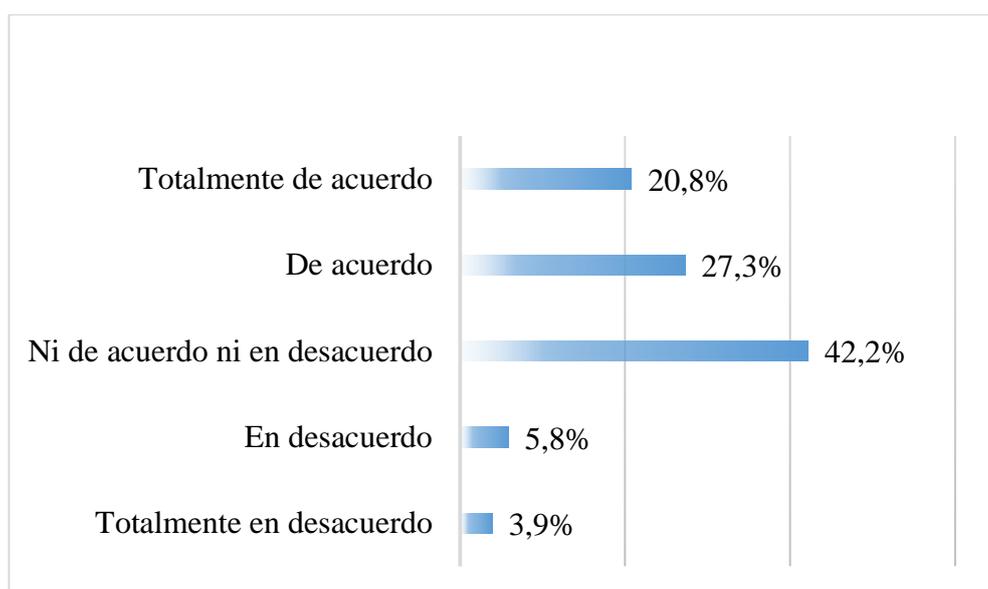


Figura 25. Conocimiento sobre enfermedad

En la Figura 25 se presenta los hallazgos de este ítem, en donde se pudo corroborar que el 42.2% de los usuarios manifestaron estar ni desacuerdo ni en desacuerdo en que los médicos contaban con un gran conocimiento para tratar su enfermedad, el 27.3% se mostró de acuerdo, el 20.8% totalmente de acuerdo y el

3.9% totalmente en desacuerdo. Esto significa que, la mayoría de los encuestados se muestran indecisos en este ítem, lo que podría indicar una falta de seguridad por parte de los usuarios acerca del conocimiento que los médicos tienen en relación con la enfermedad que los afecta.

2. Gracias al tratamiento que me dieron en el centro de salud, he tenido una mejoría notable en mi padecimiento

En la Figura 26 se muestran los hallazgos de esta interrogante, en la que se verificó que el 38.3% de los pacientes estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo de que el tratamiento recibido le ha dado una notable mejoría de su padecimiento, el 27.9% expresó estar de acuerdo, el 20.1% totalmente de acuerdo, mientras que, el 5.8% en desacuerdo. En otras palabras, que el tratamiento médico recibido por los pacientes ha tomado una mejoría notable, siendo más de la mitad de los pacientes los que están de acuerdo con esto.

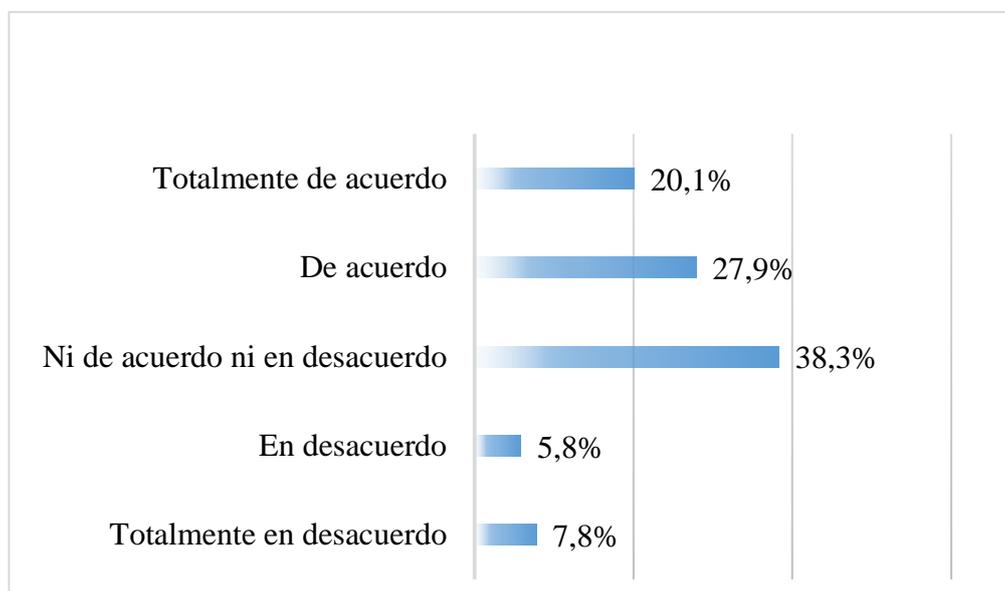


Figura 26. Tratamiento mejora padecimiento

3. Una de las cosas que valoro de este centro de salud es el buen trato recibido por todos los profesionales

De acuerdo con las opiniones recabadas y que se presentan en la Figura 27,

se verificó que el 40.3% de los encuestados manifestaron sentirse de acuerdo con el buen trato de los profesionales, el 27.3% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.6% totalmente de acuerdo, en cambio, el 7.8% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir, que el trato de los profesionales es bueno, pero no del todo, pues existe un notable porcentaje que no está de acuerdo.

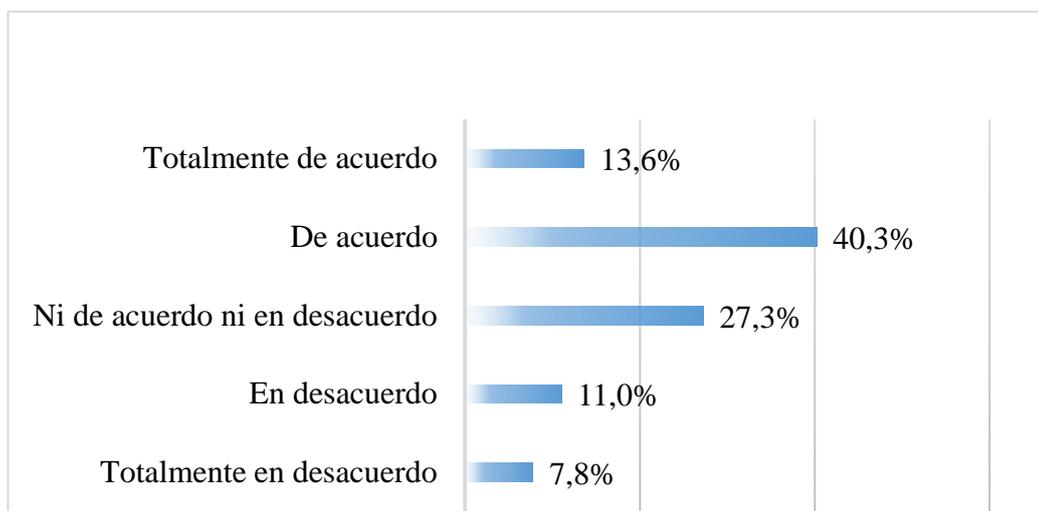


Figura 27. Valora buen trato de profesionales

4. En cuanto a la atención recibida, considero que en general ha sido muy buena

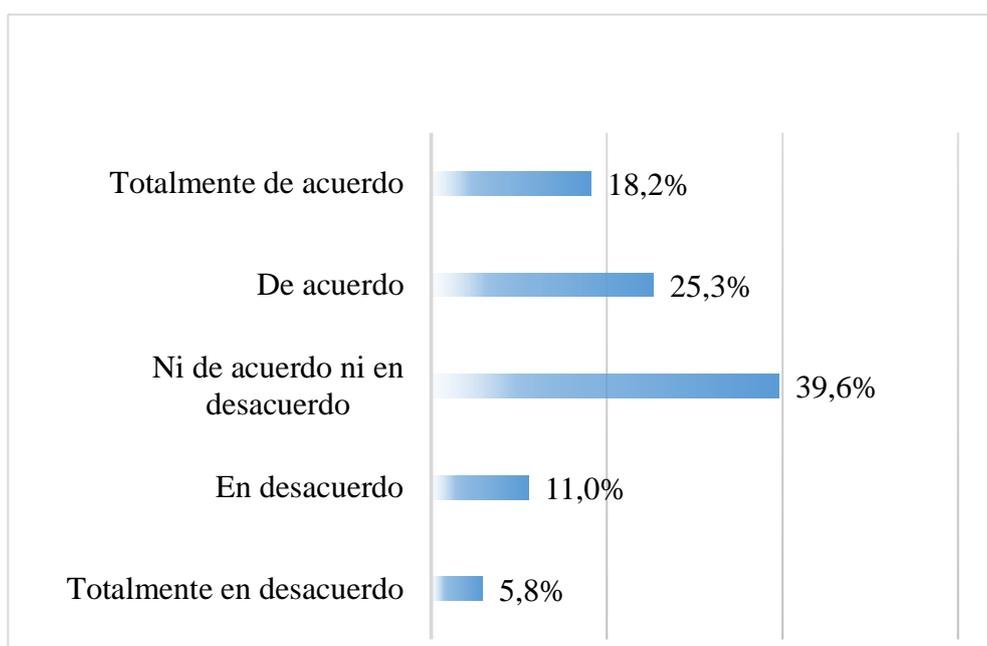


Figura 28. Atención muy buena

En vista de lo consultado y cuyos resultados se muestran en la Figura 28, fue posible identificar que el 39.6% de los usuarios expresaron sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la atención recibida ha sido muy buena, el 25.3% manifestó estar de acuerdo, el 18.2% totalmente de acuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo. En consecuencia, es posible inferir que en general los clientes están satisfechos con la atención recibida.

5. En cuanto a la revisión clínica, siento que los médicos la han hecho de manera muy completa

Los hallazgos a esta interrogante que se presentan en la Figura 29 fueron que el 40.3% de los pacientes estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la revisión clínica del médico se hizo de manera completa, el 35.1% expresó sentirse de acuerdo, el 11.7% totalmente de acuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo. Evidentemente, la mayoría de los pacientes sienten que la revisión clínica del médico es completa; sin embargo, hay un porcentaje importante de pacientes que sienten que no es así.

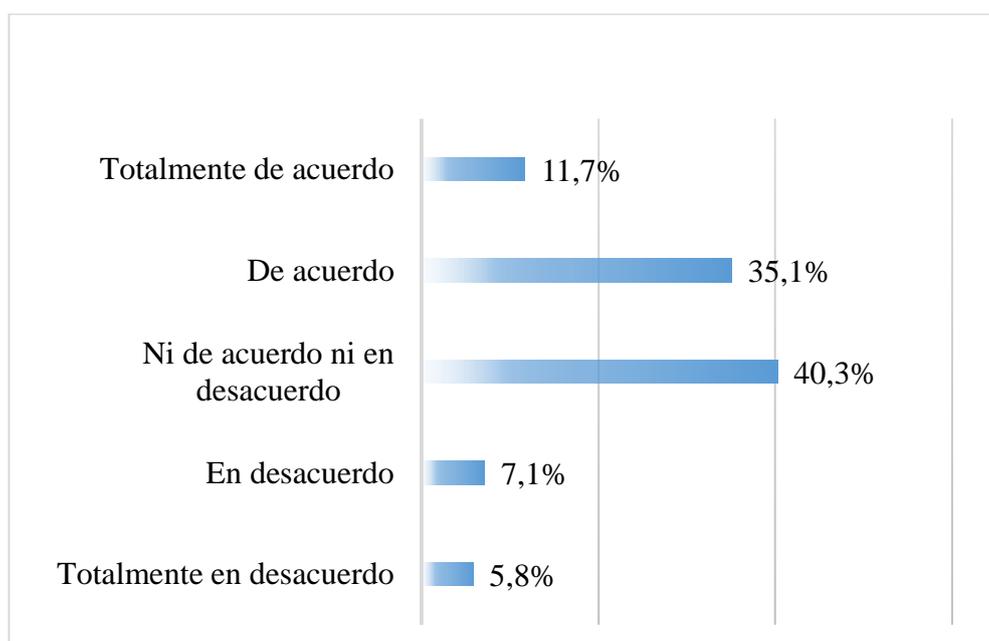


Figura 29. Revisión física completa

6. Los médicos me explican claramente cada aspecto relacionado con mi padecimiento

Con respecto a la pregunta realizada se pudo constatar que el 40.3% de los encuestados se mostraban de acuerdo en que los médicos les explican con claridad cada aspecto de su padecimiento, el 27.3% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.6% totalmente de acuerdo, mientras que, el 7.8% totalmente en desacuerdo. Por ende, se puede inferir que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el trato que reciben por parte de los médicos en relación con la explicación adecuada de su padecimiento.

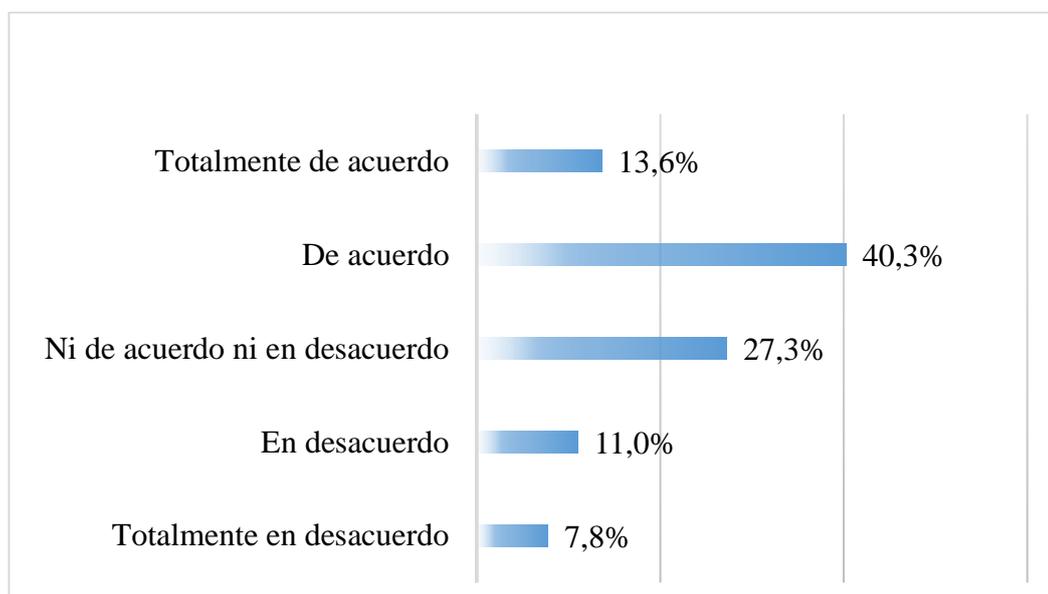


Figura 30. Explicación clara sobre padecimiento

Instalaciones

7. Este centro de salud cuenta con todas las especialidades médicas que requiero para atender mi enfermedad

Los resultados del estudio que se verifican en la Figura 31, mostraron que el 40.9% de los usuarios expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el centro de salud dispone de todas las especialidades médicas que necesita para su enfermedad, el 22.1% se mostró de acuerdo, el 18.8% en desacuerdo, en cambio,

el 5.8% totalmente en desacuerdo. En vista de lo planteado, se puede decir que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la oferta de especialidades médicas que el centro de salud dispone.

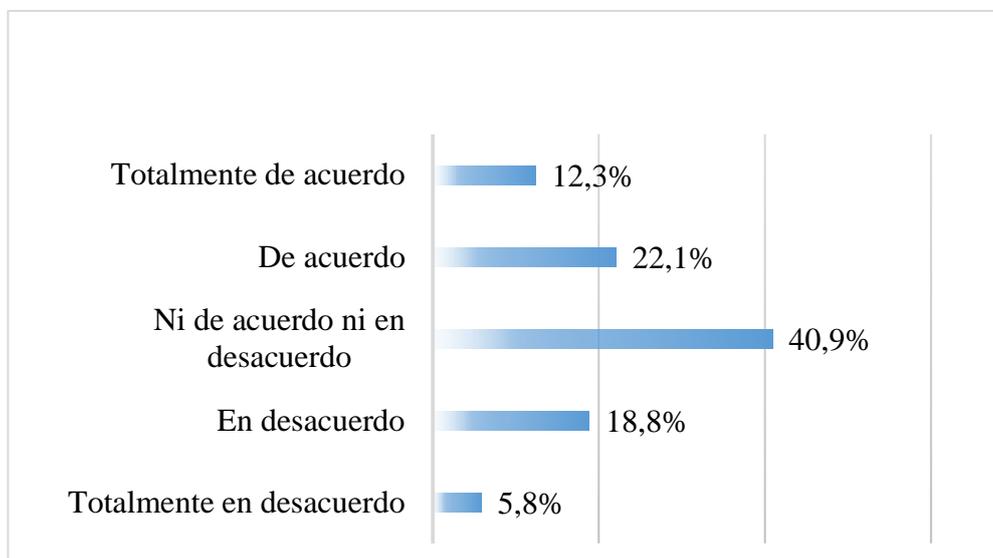


Figura 31. Variedad de especialidades

8. El laboratorio del centro de salud tiene lo necesario para realizar las pruebas que requiere mi enfermedad

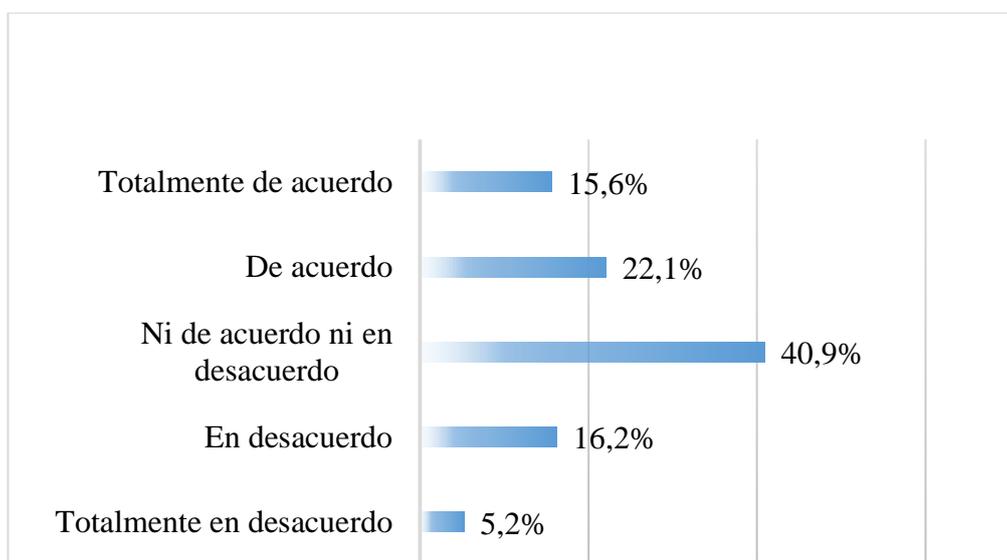


Figura 32. Laboratorio tiene lo necesario para pruebas

En cuanto a este ítem y cuyos hallazgos se presentaron en la Figura 32, se pudo corroborar que el 40.9% de los pacientes estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el laboratorio tiene lo necesario para realizar las pruebas, el 22.1% manifestó sentirse de acuerdo, el 16.2% en desacuerdo y el 5.2% totalmente en desacuerdo. Es decir, los pacientes perciben que el laboratorio cuenta con los elementos necesarios para realizar las pruebas solicitadas.

9. En términos generales, los baños del centro de salud son suficientes para el uso de los pacientes

En la Figura 33 se puede apreciar los resultados de esta interrogante, los cuales expresaron que el 44.8% de los encuestados estaban totalmente de acuerdo en que hay suficientes baños en el centro de salud, el 40.3% manifestó sentirse de acuerdo, mientras que, el 14.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Evidentemente, los encuestados no concuerdan sobre si hay baños suficientes en el centro de salud, pues, aunque la mayoría de encuestados se inclinó por estar de acuerdo, existe una minoría considerable que no concuerda con esta idea.

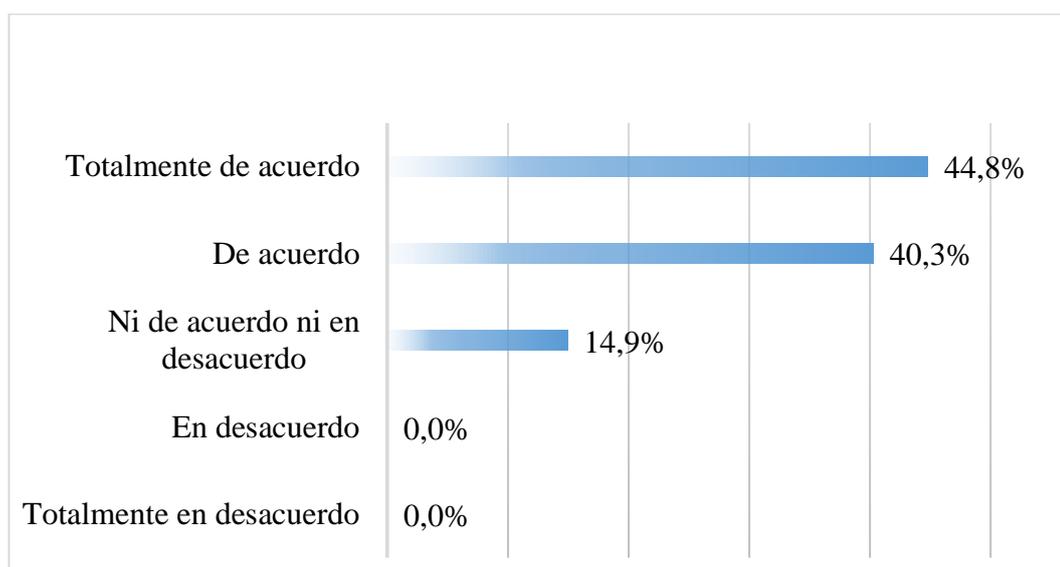


Figura 33. Baños suficientes

10. La farmacia del centro de salud está surtida adecuadamente con las medicinas necesarias para tratar mi enfermedad

De acuerdo con las opiniones recabadas y que se presentan en la Figura 34, el 44.2% de los usuarios se mostraban ni de acuerdo ni en desacuerdo en que estaba surtida la farmacia de manera adecuada con las medicinas necesarias, el 22.1% indicó estar de acuerdo, el 18.2% totalmente de acuerdo, mientras que, el 6.5% totalmente en desacuerdo. Por ende, se puede concluir que la mayoría de los usuarios de la farmacia no están de acuerdo en que las medicinas siempre estén disponibles, aunque una buena cantidad de ellos sí se muestren de acuerdo en esta situación.

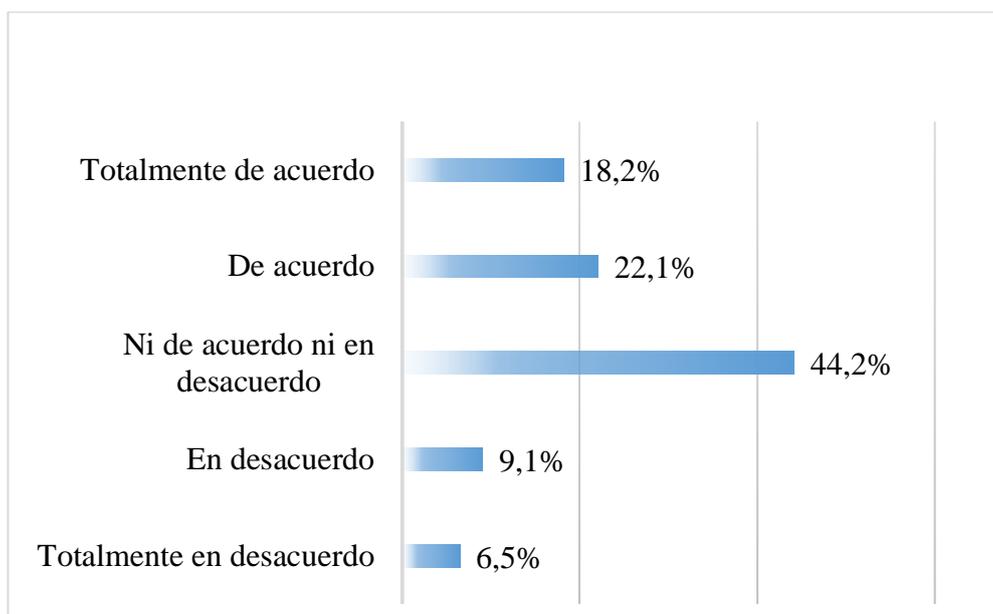


Figura 34. Farmacia surtida adecuadamente

11. El centro de salud cuenta con los suministros necesarios para atender mi problema de salud

En la Figura 35 se logró constatar que el 44.2% de los pacientes manifestaron sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el centro de salud cuenta con los suministros necesarios para atender su problema de salud, el 28.6%

indicó estar de acuerdo, el 18.8% totalmente de acuerdo, en cambio, el 3.2% totalmente en desacuerdo. En otras palabras, el porcentaje de pacientes que se encuentran satisfechos con los servicios brindados en el centro de salud es alto, sin embargo, se requiere mejorar la gestión de suministros para aumentar la satisfacción de los pacientes.

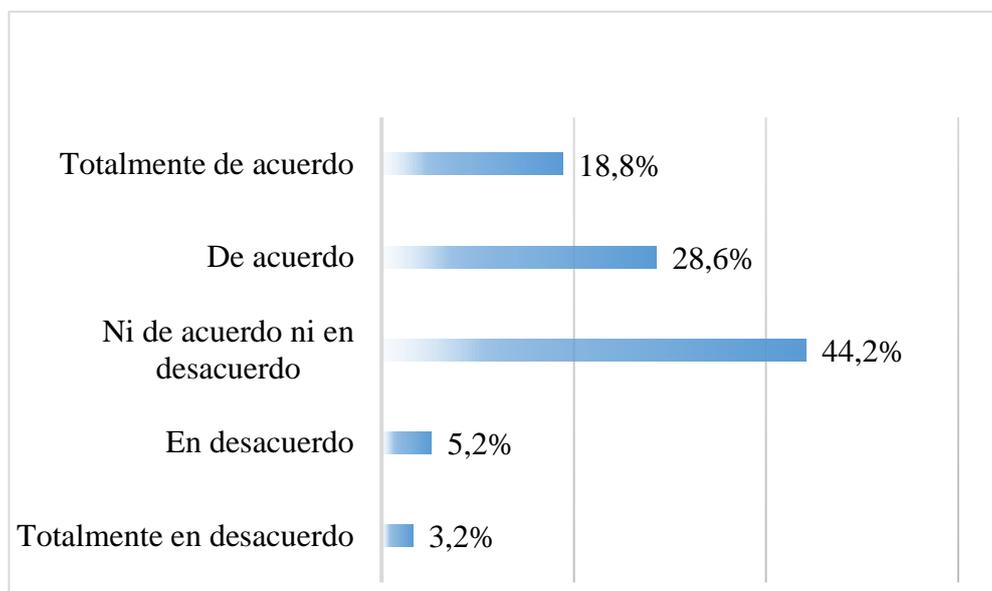


Figura 35. Disponibilidad de suministros necesarios

Médico

12. Los médicos que me atienden se caracterizan por tener un trato amable hacia mi persona

En la Figura 36 se puede verificar que los hallazgos a esta interrogante fueron que el 38.3% de los encuestados expresaron sentirse totalmente de acuerdo de que los médicos los tratan de forma amable, el 31.2% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.6% de acuerdo, mientras que, el 1.9% en desacuerdo. Es decir, que la mayoría de los encuestados consideran que los médicos son amables con ellos.

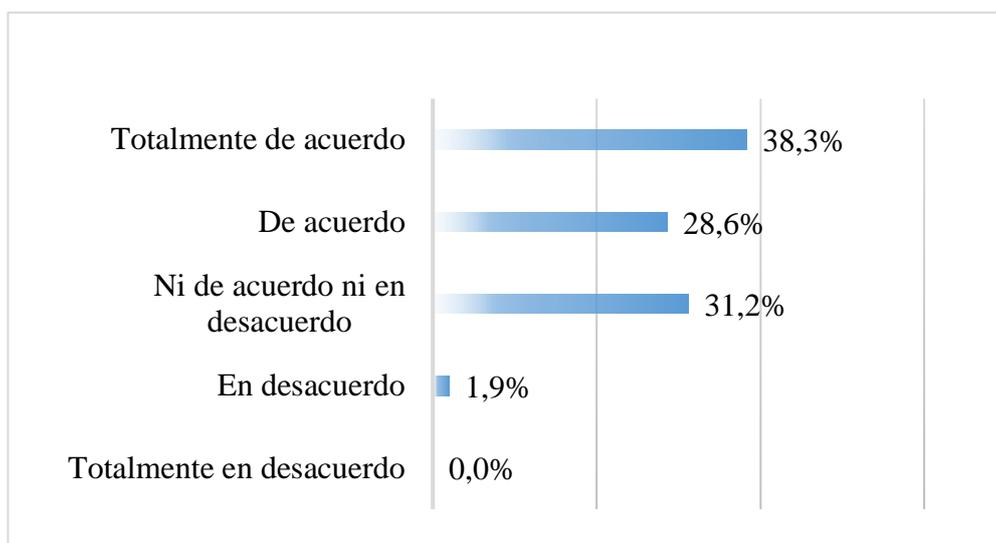


Figura 36. Trato amable de profesionales

13. Los médicos que me atienden, al llegar, me reciben siempre con un saludo cordial

En la Figura 37 fue posible constatar que el 46.1% de los usuarios se mostraban ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los médicos lo reciben con un saludo cordial, el 35.1% expresó sentirse de acuerdo, el 10.4% totalmente de acuerdo y el 3.2% totalmente en desacuerdo. Por consiguiente, una gran mayoría de los usuarios percibieron un saludo cordial por parte de los médicos.

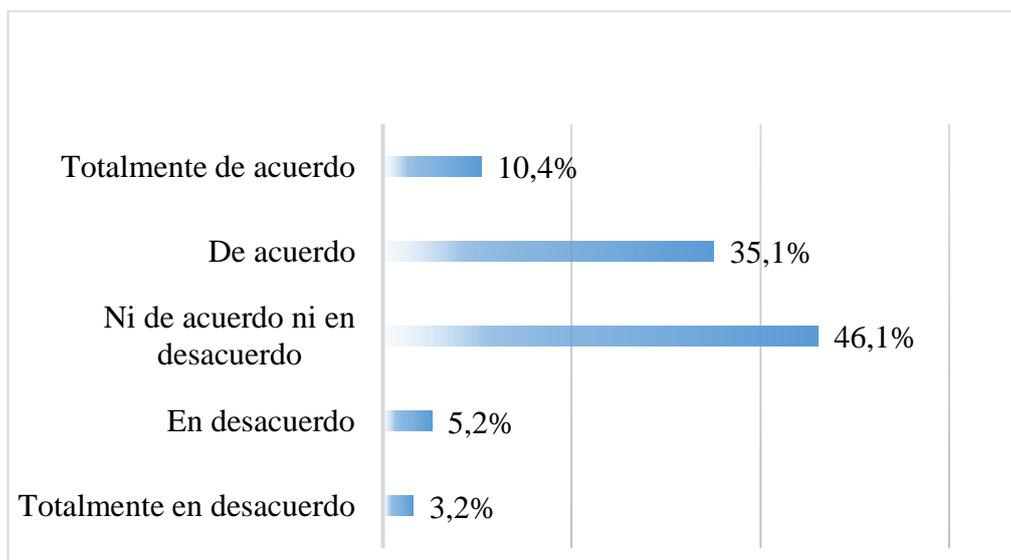


Figura 37. Recibimiento con saludo cordial

14. Los médicos que me han atendido en este centro de salud dedican el tiempo necesario a mi consulta

Los resultados del estudio se aprecian en la Figura 38, en donde el 42.2% de los pacientes manifestaron sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo de que los médicos le dedican el tiempo necesario a su consulta, el 28.6% indicó estar de acuerdo, el 19.5% totalmente de acuerdo, mientras que, el 3.9% totalmente en desacuerdo. En otras palabras, la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos con el tiempo que les dedica el médico en su consulta.

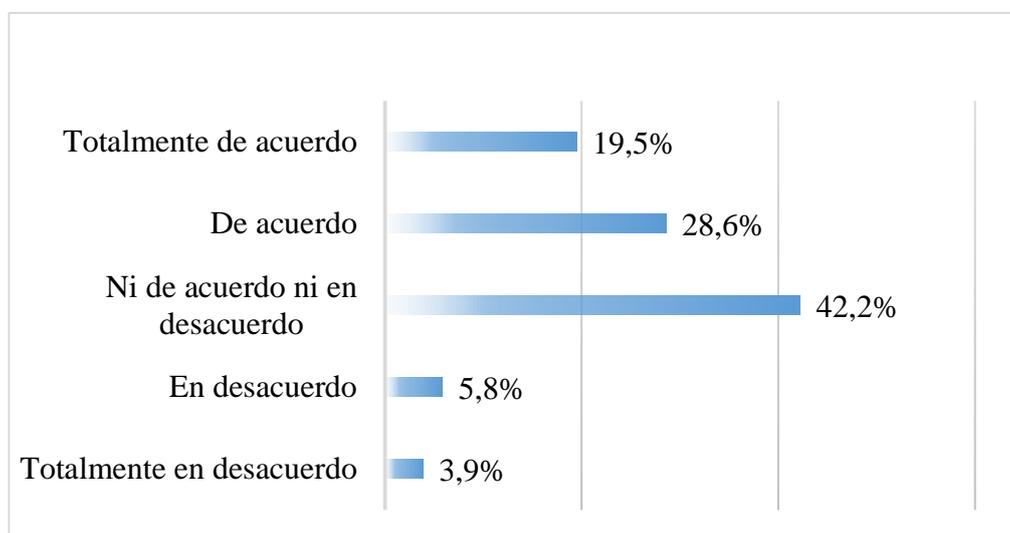


Figura 38. Dedican tiempo necesario a consulta

15. Los médicos que me han atendido en este centro de salud transmiten calidez en su manera de tratar

En cuanto a este ítem, se pudo constatar en la Figura 39 que el 38.3% de los encuestados expresaron estar de acuerdo en que los médicos transmiten un trato con calidez, el 31.2% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.5% totalmente de acuerdo y el 3.2% totalmente en desacuerdo. Es decir, que el porcentaje de encuestados que están de acuerdo en que los médicos transmiten un trato con calidez es mucho más alto que aquellos que están en desacuerdo.

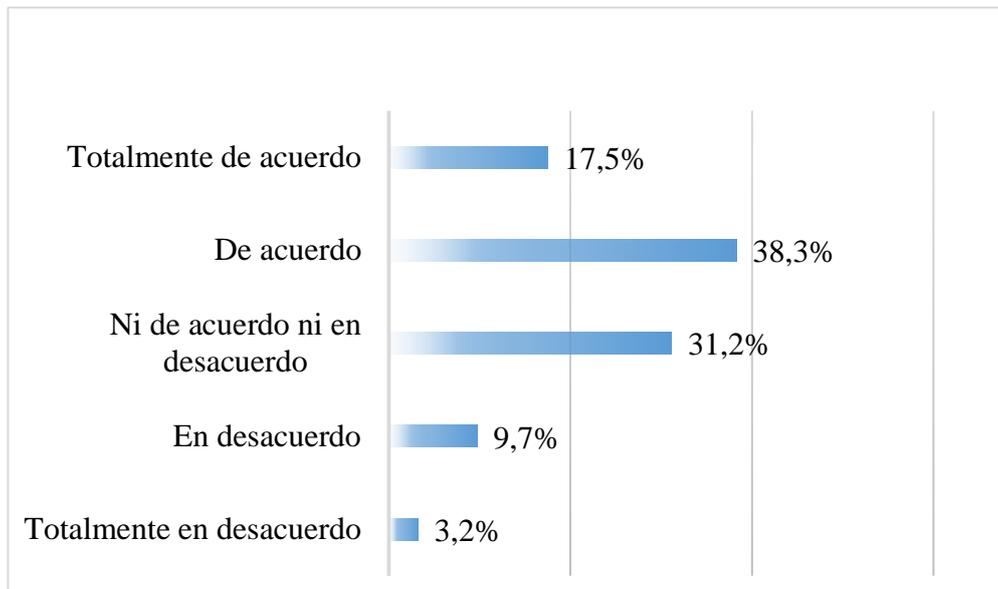


Figura 39. Médicos transmiten calidez al tratar

16. En la consulta con el médico, al plantearle mis problemas, me he sentido escuchado

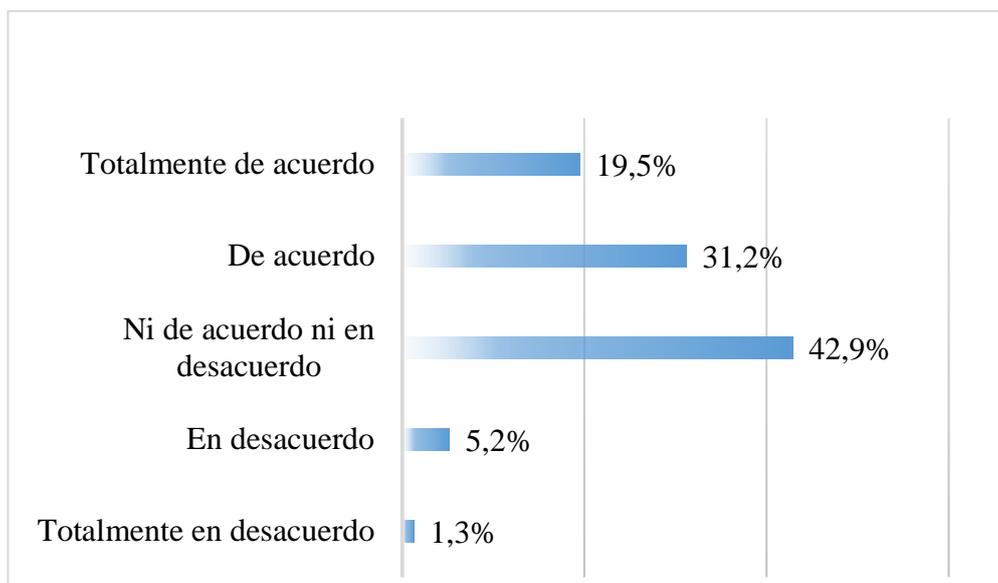


Figura 40. Se siente escuchado por médico

En la Figura 40 se pudo verificar que el 42.9% de los usuarios afirmaron estar ni e acuerdo ni en desacuerdo en que se sintieron escuchados por el médico al plantearle sus problemas, el 31.2% estuvo de acuerdo, el 19.5% totalmente de acuerdo, en cambio, el 1.3% totalmente en desacuerdo. Evidentemente, en la

mayoría de los casos, los usuarios estuvieron de acuerdo en que se sintieron escuchados por el médico. Sin embargo, siendo un servicio de salud, es necesario mejorar la atención médica a los usuarios, ya que, aun siendo una mayoría los que están de acuerdo, un 42.9% de los usuarios están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

17. En el momento de plantear mis inquietudes al médico que me atiende, éste me las ha explicado ampliamente

De acuerdo con las opiniones recabadas y que se presentan en la Figura 41, fue posible verificar que el 38.3% de los pacientes se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el médico responde a sus inquietudes explicándole ampliamente, el 31.2% expresó sentirse de acuerdo, el 26.0% totalmente de acuerdo y el 1.3% totalmente en desacuerdo. Esto significa, que según los pacientes, en el área de la comunicación, el médico cumple con sus expectativas.

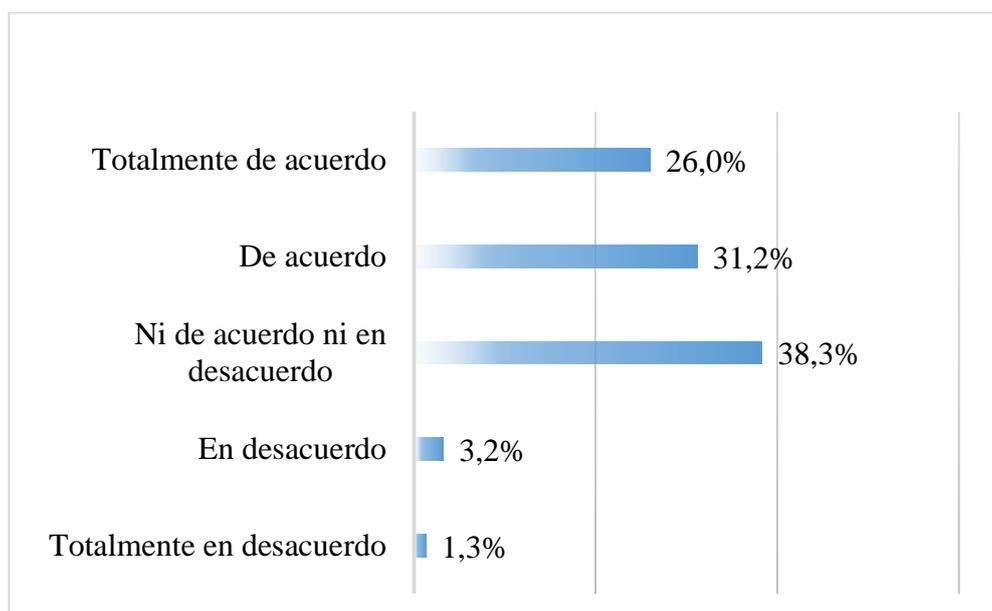


Figura 41. Responde inquietudes con amplia explicación

Elementos de atención

18. La buena organización caracteriza a este centro de salud

En la Figura 41 se encuentran los hallazgos a esta pregunta, en donde fue posible identificar que el 42.9% de los encuestados estaban de acuerdo con la buena organización del centro de salud, el 30.5% indicó total acuerdo, el 24.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.9% en desacuerdo. Eso quiere decir, que los encuestados se sienten satisfechos con la organización del centro de salud.

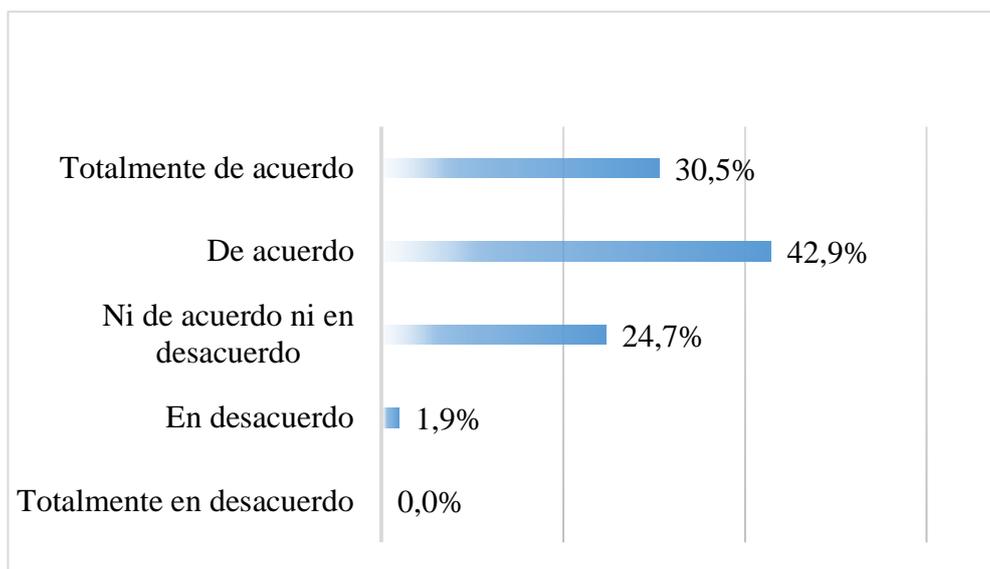


Figura 42. Buena organización

19. Las características de los consultorios garantizan la privacidad en mi consulta y las de los demás

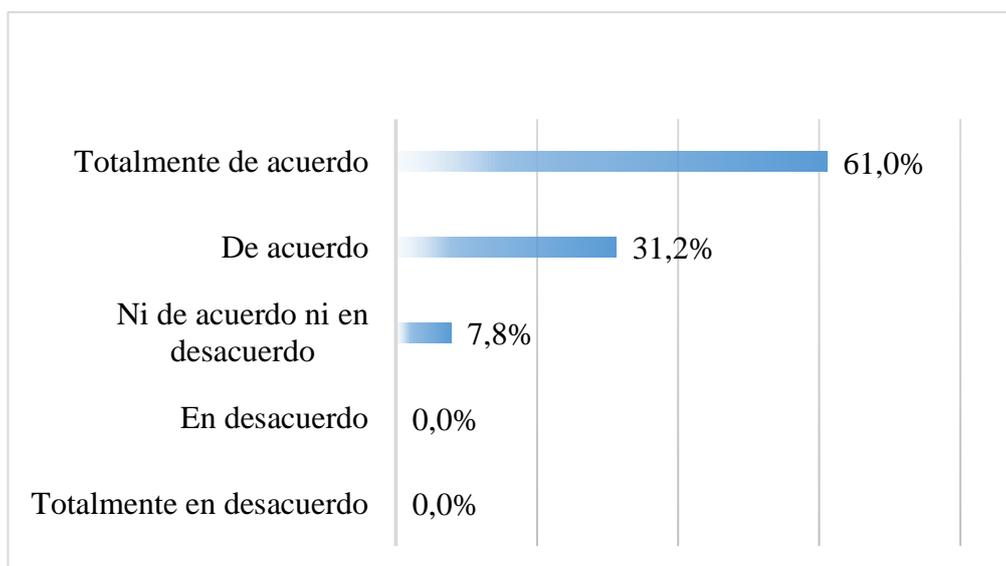


Figura 43. Consultorios garantizan privacidad

Los hallazgos a esta interrogante presentados en la Figura 43, demuestran que el 61.0% de los usuarios manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el consultorio garantiza la privacidad, el 31.2% estuvo de acuerdo, en cambio, el 7.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Evidentemente, los datos revelan que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la privacidad que garantiza el consultorio.

20. Cuando mi problema de salud lo requirió, el centro de salud resolvió mi canalización (hospital/especialistas)

Con respecto a la pregunta realizada y cuyos resultados se muestran en la Figura 44, se pudo verificar que el 44.8% de los pacientes indicaron sentirse de acuerdo en que el centro de salud resolvió su canalización cuando tuvo un problema de salud, el 38.3% expresó total acuerdo, mientras que, el 16.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, la mayoría de los pacientes de esta área de salud se sienten satisfechos con la canalización que se les hace al momento de un problema de salud.

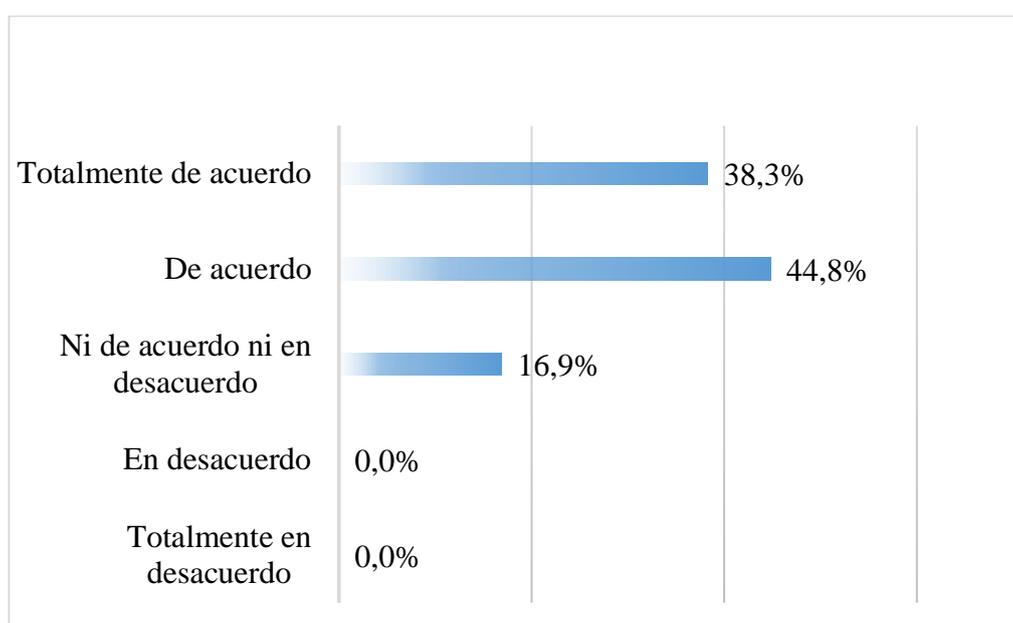


Figura 44. Resolvieron su canalización

Explicaciones

21. El médico me explicó claramente las causas de mi enfermedad

En la Figura 45 se encuentran los resultados del estudio, los cuales demostraron que el 37.7% de los encuestados indicaron sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el médico les explicó con claridad las causas de su enfermedad, el 31.8% expresó estar de acuerdo, el 24.0% totalmente de acuerdo, en cambio, el 1.3% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, una gran mayoría de los encuestados estuvo conforme con la forma en la que el médico explicó las causas de su enfermedad.

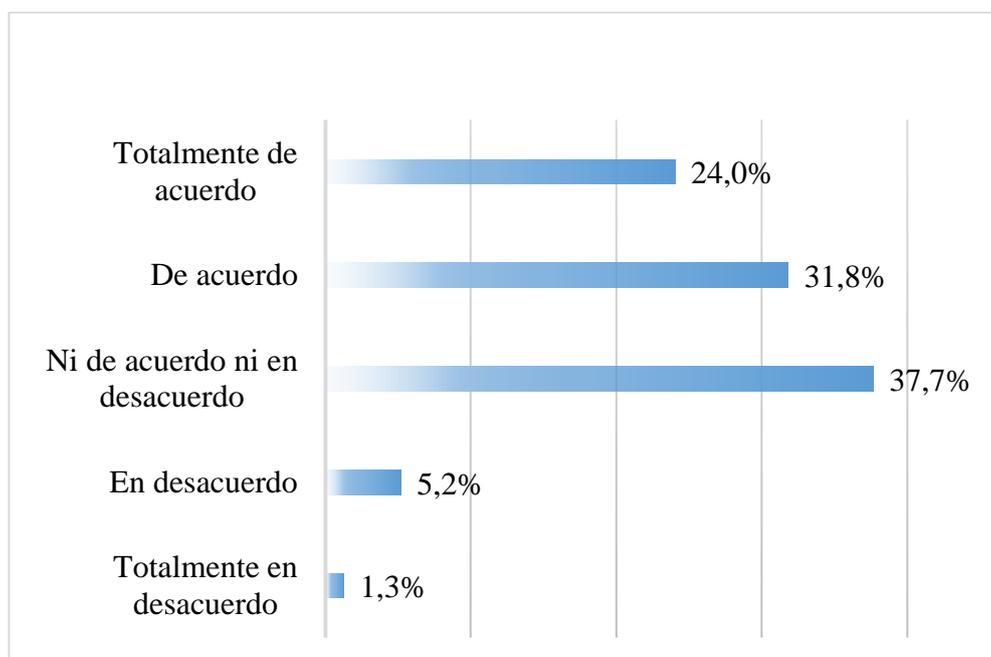


Figura 45. Explicación clara de causas

22. En el centro de salud me han explicado cuáles son los cuidados que debo tener en el control de mi enfermedad

En la Figura 46 se pudo constatar que el 42.9% de los usuarios expresaron estar de acuerdo en que le han explicado los cuidados que debe tener para controlar su enfermedad, el 30.5% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.8% totalmente de acuerdo y el 1.9% totalmente en desacuerdo. Por ende, se

puede concluir que la mayoría de los usuarios piensa que el personal de enfermería le ha explicado claramente los cuidados que deben tener para controlar su enfermedad.

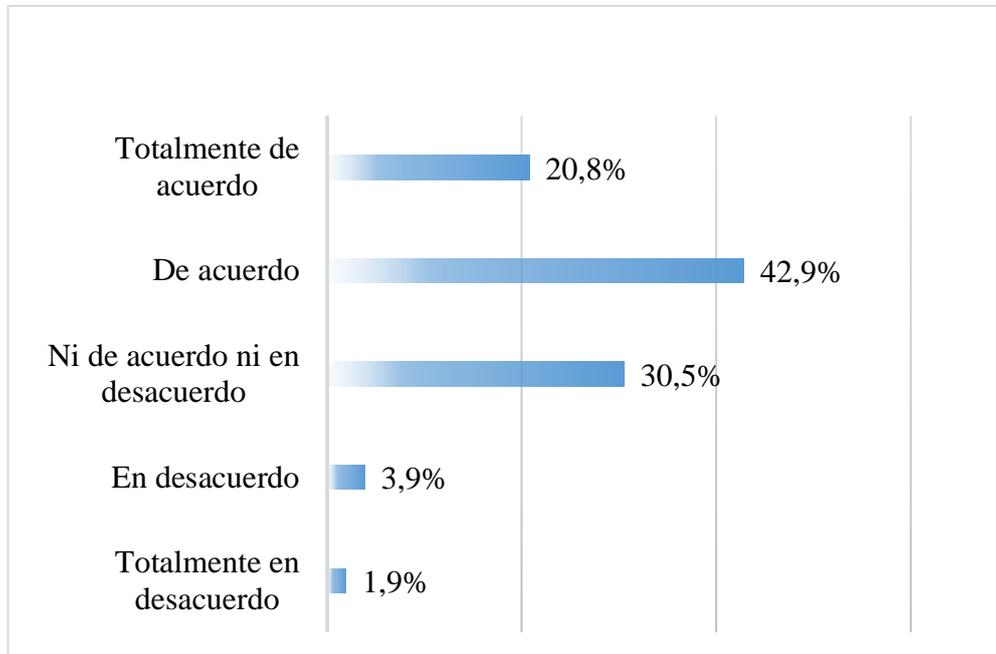


Figura 46. Explicación de cuidados para control de enfermedad

23. El médico me advirtió claramente de las posibles consecuencias que podía traer mi enfermedad

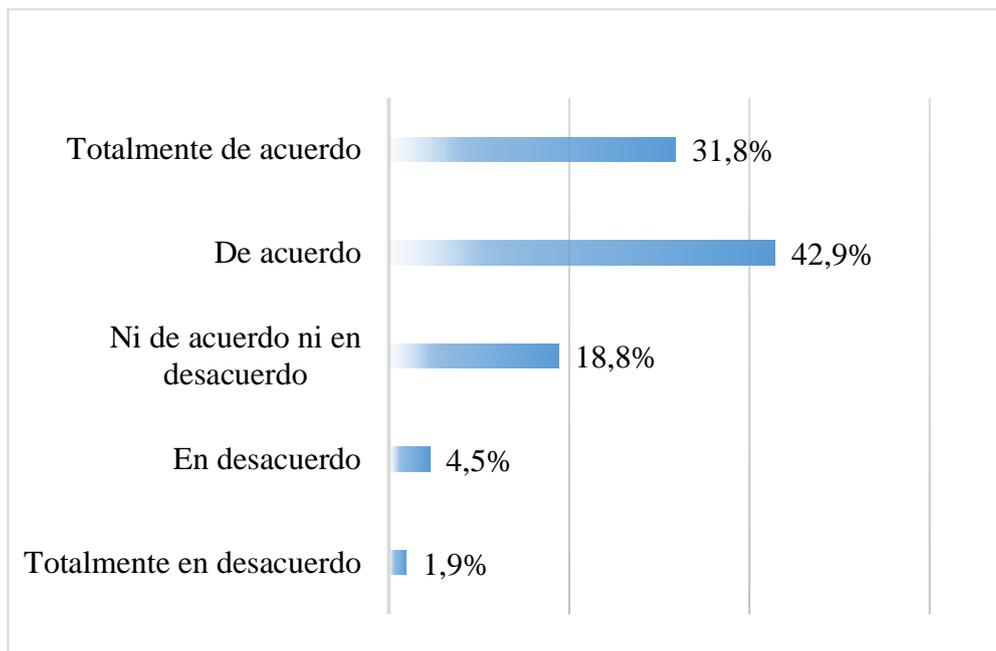


Figura 47. Advertencia de posibles consecuencias

En la Figura 47 fue posible verificar que el 42.9% de los pacientes expresaron estar de acuerdo en que el médico les advirtió con claridad sobre las posibles consecuencias de su enfermedad, el 31.8% estuvo totalmente de acuerdo, el 18.8% en desacuerdo y el 1.9% totalmente en desacuerdo. Por consiguiente, se pudo verificar que la mayoría de los pacientes estuvieron de acuerdo en que el médico les advirtió con claridad sobre las posibles consecuencias de su enfermedad.

24. Desde el primer momento me informaron con claridad de cómo tomar mis medicinas

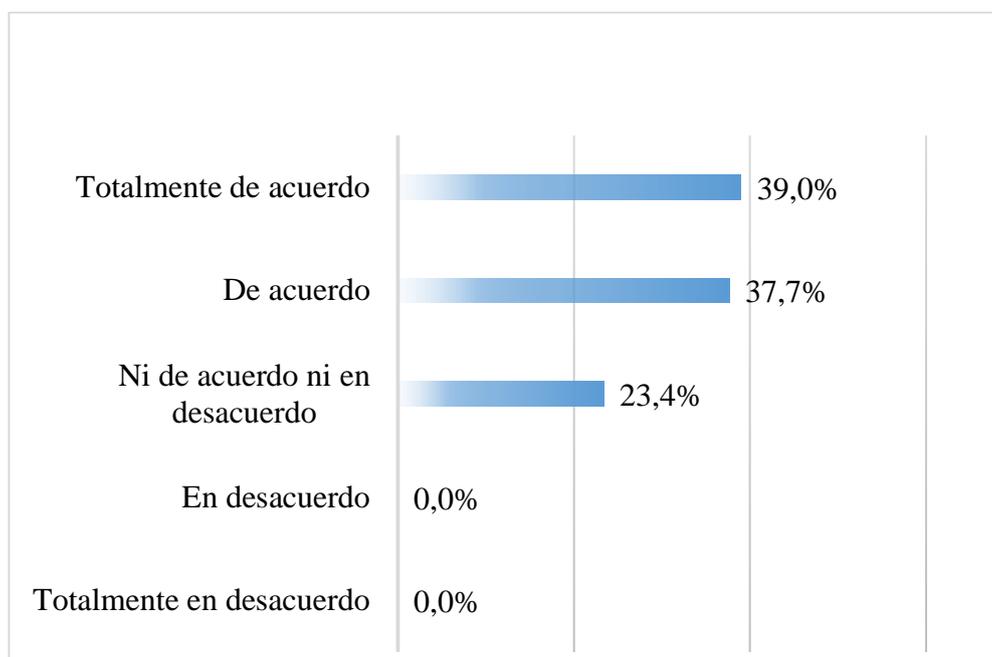


Figura 48. Informaron sobre la toma de medicinas

De acuerdo con las opiniones recabadas y mostradas en la Figura 48 se constató que el 39.0% de los encuestados indicaron sentirse totalmente de acuerdo en que desde el inicio le informaron sobre cómo tomar sus medicinas, el 37.7% manifestó estar de acuerdo y el 23.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto significa que, en general, la mayoría de los usuarios están satisfechos con la

información que el personal de enfermería brinda sobre como tomar sus medicinas.

Dificultades

25. El área que se debería mejorar prioritariamente es la de los expedientes

En la Figura 49 se identificó que el 38.3% de los usuarios expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el área a mejorar debería ser la de los expedientes, el 31.2% indicó sentirse totalmente en desacuerdo, mientras que, el 30.5% en desacuerdo. En otras palabras, existen opiniones divididas en cuanto a la necesidad de mejorar esta área. Sin embargo, la mayoría de los usuarios se pronunciaron en contra de la mejora de los expedientes, dando a entender que se encuentra bien esta área.

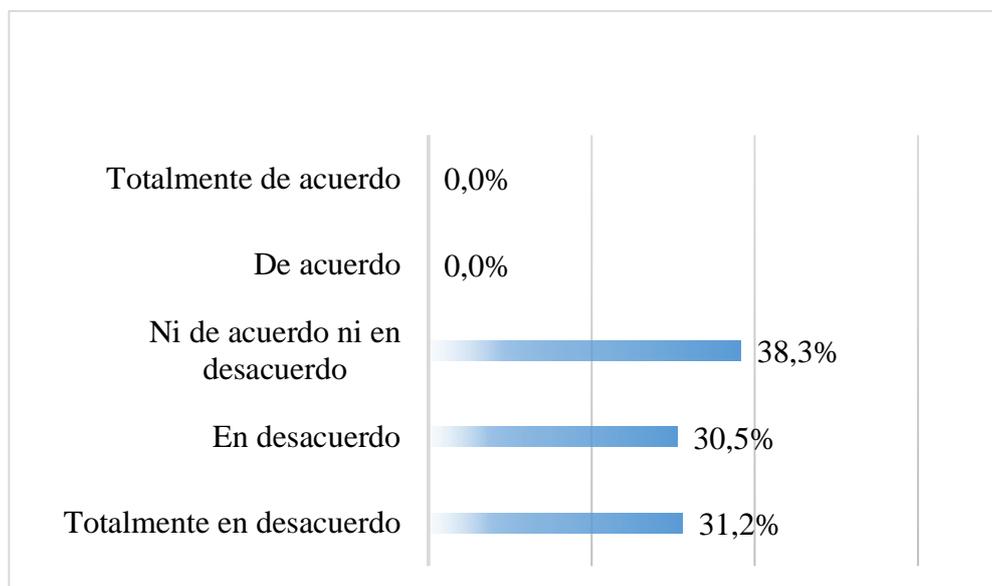


Figura 49. Área de mejora prioritaria los expedientes

26. La zona en la que está ubicado el centro de salud es de difícil acceso para mí por falta de transporte público

Los hallazgos a esta interrogante que fueron presentados en la Figura 50 demostraron que el 40.9% de los pacientes manifestaron estar en desacuerdo en

que la ubicación del centro médico es de difícil acceso, el 28.6% expresó total desacuerdo, el 20.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.2% total acuerdo. Por consiguiente, se puede concluir que la mayoría de los pacientes no presentan problemas para acceder al centro médico, aunque una minoría sí lo presenta.

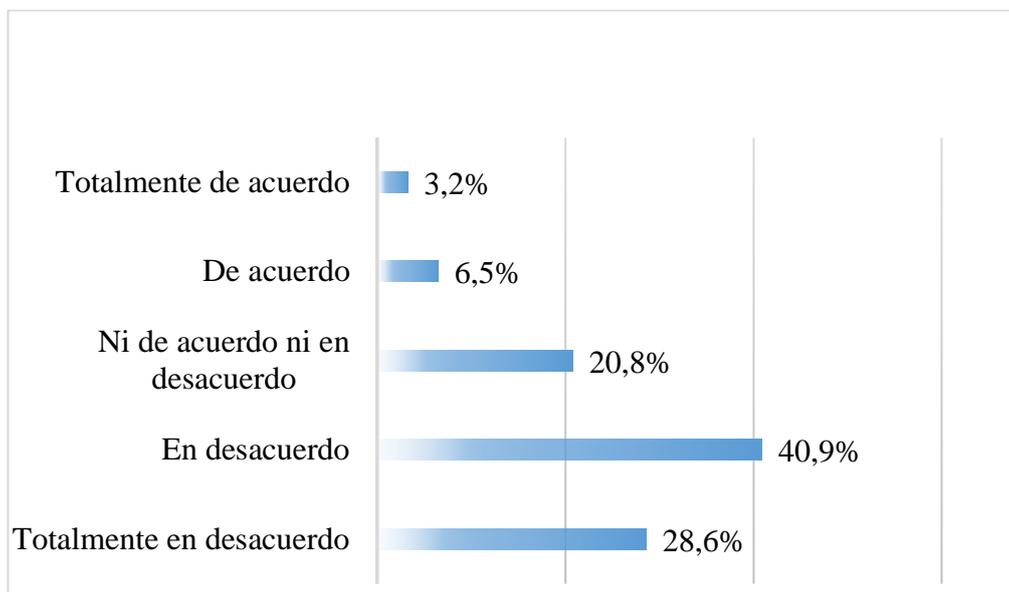


Figura 50. Ubicación de difícil acceso

27. Los horarios en los que atiende este centro de salud me dificultan llegar a conseguir la atención de mi problema

Con respecto a la pregunta realizada y cuyos datos se presentan en la Figura 51, se reconoció que el 37.7% de los encuestados manifestaron sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los horarios del centro de salud dificultan el conseguir una atención, el 27.3% indicó estar en desacuerdo, el 12.3% de acuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, mientras que, el 10.4% totalmente de acuerdo. Es decir, que en su mayoría fue posible reconocer que a los usuarios no les resulta difícil el acceso al servicio de salud.

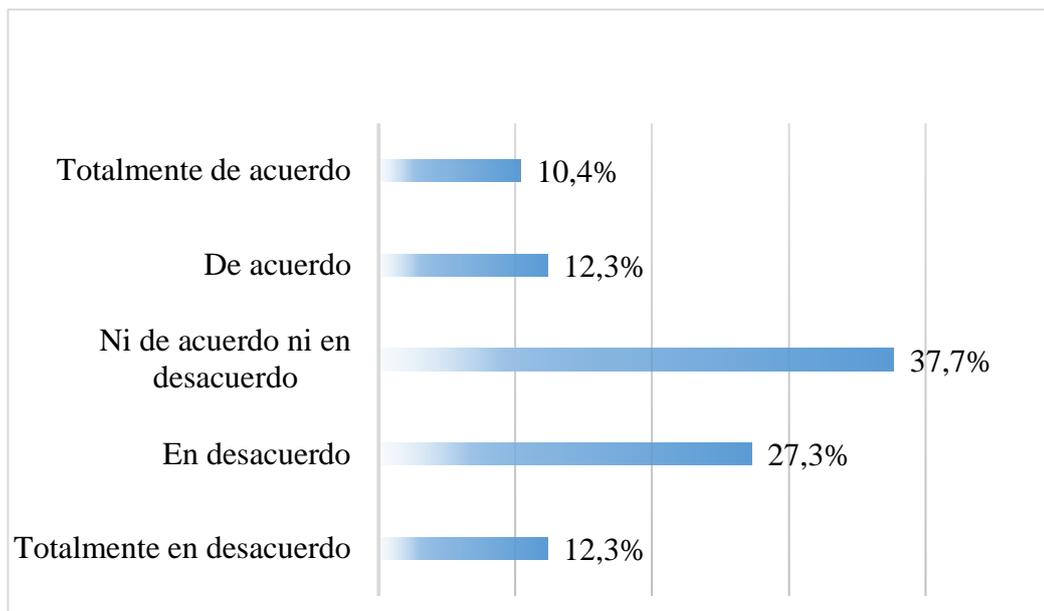


Figura 51. Horarios dificultan conseguir atención

28. Un problema constante en este centro de salud son las ausencias de los médicos que atienden

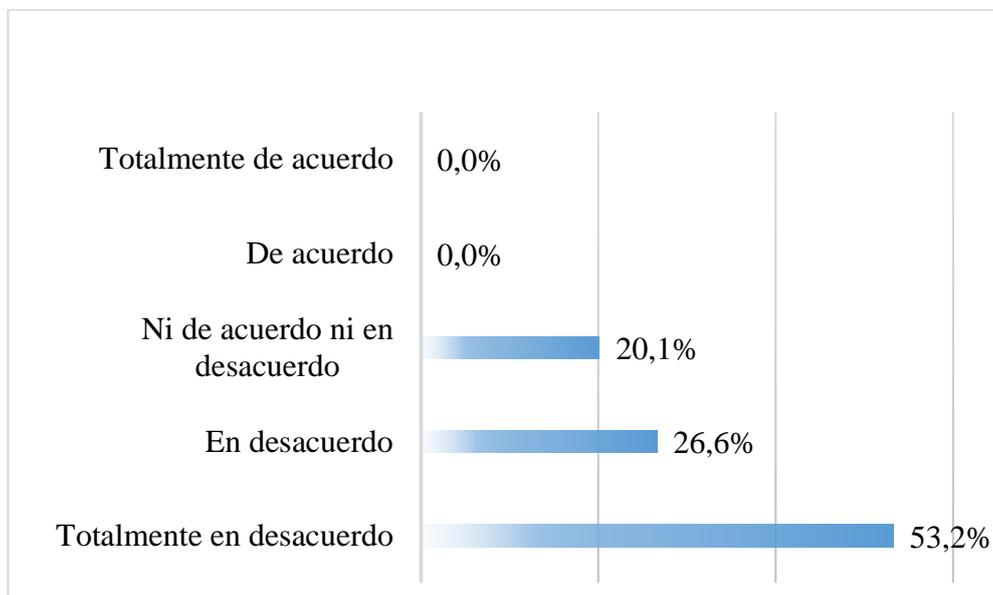


Figura 52. Ausencias de médicos

En la Figura 52 se observan los resultados del estudio en que se mostró que el 53.2% de los usuarios se encontraban totalmente en desacuerdo de que un problema del centro de salud es la ausencia de médicos, el 26.6% mostró sentirse en desacuerdo, en cambio, el 20.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Evidentemente, los usuarios están en pleno desacuerdo que la ausencia de médicos es un problema en el centro de salud.

29. Un problema que debe resolver el centro es el sistema para conseguir cita

En la Figura 53 se responde a esta interrogante, en la cual se verificó que el 37.7% de los pacientes estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo en que un problema a resolver el centro médico es el sistema para conseguir cita, el 26.0% indicó sentirse en desacuerdo, el 18.2% de acuerdo, en cambio, el 6.5% totalmente en desacuerdo. Esto significa que, de acuerdo con los encuestados, la mayor parte de la población no tiene problemas para obtener una cita.

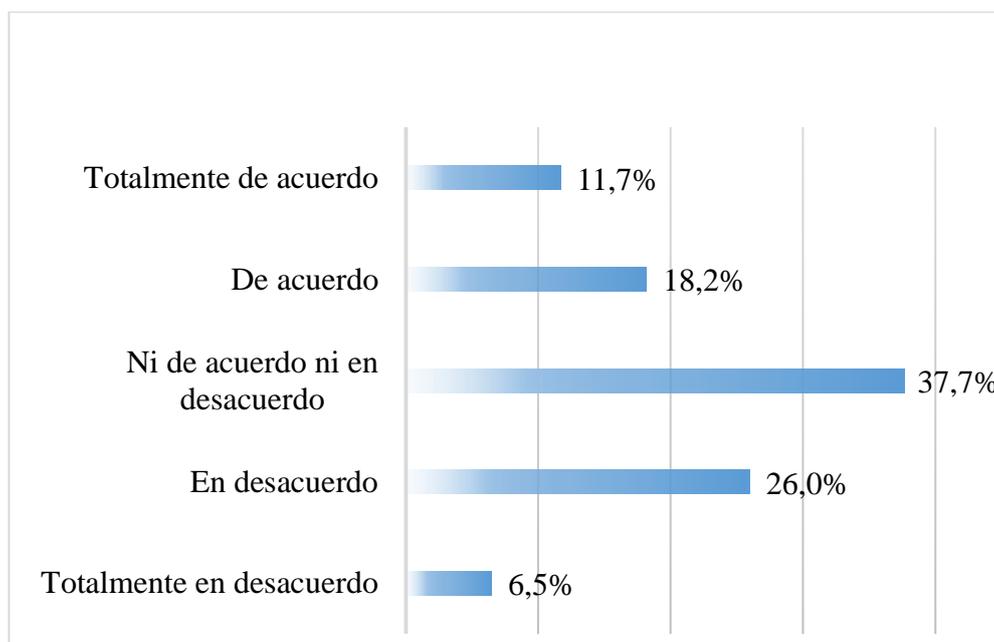


Figura 53. Problema para conseguir cita

Análisis General de Resultados

En el presente estudio se pudo constatar que la variable calidad de servicio obtuvo un nivel intermedio al alcanzar un promedio de 4.88 en una escala del uno al siete, este valor se debió a problemas en las dimensiones aspectos tangibles y empatía. Estos hallazgos son distintos a los encontrados en el trabajo de Montalvo

et al. (2020) en el que el nivel de calidad de servicio fue regular con el 65.1%, demostrando con ello que existe un mayor inconveniente en el Hospital Santa Rosa. Asimismo, estas cifras infieren con los datos conseguidos en el estudio de Seminario (2021) donde consiguió un nivel alto de calidad de atención en consulta externa de la Red Asistencial ESSALUD que corresponde al 53.5%.

En lo que respecta a los aspectos tangibles se verificó que tuvo una calificación de 4.34, superior a lo conseguido en el trabajo de Piedra y Lipa (2018) que alcanzó una puntuación de 2.2 en una escala del uno al cinco, lo que demuestra que está por debajo de su media estándar. Al igual que, en la investigación realizada por Bedrillana (2021) en el que logró un nivel bajo representado por el 64.8%.

Esta dimensión obtuvo esos valores, debido a que, se encontró que el 40.3% de los pacientes consideran inadecuada la señalética que hay en el establecimiento para orientar a los usuarios, este aspecto tiene gran similitud con los resultados logrados en el artículo efectuado por Piedra y Lipa (2018) donde se puede apreciar que la señalización del Hospital II Es Salud Vitarte consiguió un promedio de 2.40, lo cual respalda la problemática en cuanto a las señales de las instituciones de salud.

Otro de los inconvenientes que se reconoció en la investigación fue que el 35.1% de los encuestados estaban insatisfechos con la falta de personal para que suministre información y los oriente, cuyo hallazgo es parecido al encontrado en el estudio de Piedra y Lipa (2018) en el que dicho ítem obtuvo una media de 3.3, por lo cual, se puede manifestar que es necesario que el consorcio tome disposiciones correctivas que ayuden a mejorar estos puntos tratados.

En la dimensión empatía se consiguió una ponderación de 4.83 que demuestra un grado intermedio al estar apenas por encima de su media estándar, sin embargo, es diferente a lo conseguido en el trabajo de Bedrillana (2021) en el que se alcanzó un nivel bajo con el 69.5%. Dicho valor se debe a que el 18.2% de los pacientes se muestran insatisfechos con la explicación del médico acerca del tratamiento recibido que comprende los medicamentos, dosis y efectos adversos, siendo este hallazgo muy distinto al realizado por Piedra y Lipa (2018) donde tuvo una calificación perfecta de 5.0, lo que causa algo de admiración dado que en gran parte de los estudios la empatía suele ser una de las dimensiones con mayores inconvenientes.

De igual manera, se encontró en esta dimensión que el 13.0% de los encuestados se sienten insatisfechos con la explicación del profesional acerca de su problema de salud, lo que evidencia que existe personal sanitario con menores habilidades y capacidades empáticas. Dicho aspecto es distinto al resultado visto en el trabajo de Piedra y Lipa (2018) en el que su promedio fue de 4.7 que deja a la vista que su personal cuenta con las destrezas necesarias para comunicarse con sus pacientes de manera abierta.

Por otra parte, en lo que se refiere a satisfacción de los usuarios los hallazgos del análisis permitieron conocer que esta variable presenta un nivel intermedio, ya que logró una media de 3.71 en una escala del uno al cinco. El resultado de este estudio difiere con el detectado en la investigación de Seminario (2021) donde consiguió una ponderación alta de satisfacción correspondiente al 47.7%, dejando claro que hay una mejor situación en el establecimiento de salud.

Uno de los inconvenientes que presentó el consorcio fue en la dimensión instalaciones en el que el promedio fue de 3.34, el cual fue causado por la falta de

suministros necesarios para atender el problema sanitario con el 8.4% y una respuesta dudosa del 44.2%. En el artículo publicado por Viteri y Assaf (2020) se aprecia que la gestión adecuada de los insumos médicos es un factor clave que determina la satisfacción de los usuarios, ya que si el inventario no cubre la necesidad, la satisfacción se verá afectada.

Se constató que otro de los inconvenientes fue que el 24.7% de los pacientes consideran que el establecimiento no dispone de todas las especialidades médicas que le permita atender su enfermedad, así como, el 21.4% de ellos creen que el laboratorio no cuenta con lo necesario para hacerse pruebas que requiere su patología. Estos puntos mencionados provocan una reducción de la satisfacción, ya que los usuarios deban acudir a otra institución con el fin descubrir los demás aspectos de su salud, lo que genera molestias y un mayor costo, puesto que deben desplazarse a distintos sitios para mantener su bienestar.

Además, la satisfacción de los usuarios se ha visto afectada por la dimensión tratamiento médico al tener un nivel medio, lo cual es ocasionado, porque el 16.9% de los encuestados manifestaron que la atención recibida en general no ha sido buena y un 39.6% se mostró imparcial. Este escenario fue distinto al encontrado en el estudio de Febres y Mercado (2020) donde la insatisfacción por la atención recibida fue del 39.4%. No obstante, otro problema detectado fue sobre la revisión clínica que no se la efectúa de manera completa representado por el 13.0% y un 40.3% que estuvo imparcial lo cual provoca una incertidumbre en el paciente, ya que se puede producir un error en la evaluación de sus enfermedades.

Por otro lado, se analizó las variables tanto la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios a través de la media aritmética como medida de

tendencia central. En la primera variable, se pudo constatar que su promedio fue de 4.88, siendo este superior a la media estándar que es 4.00 en una escala del uno al siete. Esto se debió a los resultados de las dimensiones aspectos tangibles con 4.34 y empatía con 4.83, mientras que la de mayor puntaje fue la fiabilidad con 5.20, estas cifras se aprecian en la Tabla 3.

Tabla 3

Promedios de dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Media
Fiabilidad	5.20
Capacidad de respuesta	4.88
Seguridad	5.15
Empatía	4.83
Aspectos tangibles	4.34
Calidad de servicio	4.88

En el caso de la variable satisfacción de los usuarios se obtuvo una media de 3.71 siendo superior al promedio estándar que para este caso fue de 3.00 en una escala del uno al cinco. Este valor se consiguió debido a las calificaciones que alcanzaron las dimensiones instalaciones con 3.34 y tratamiento médico con 3.44 que son de las más bajas, mientras que la de mayor puntuación fue los elementos de atención con 4.26, tal como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4

Promedios de dimensiones de satisfacción del usuario

Dimensiones	Media
Tratamiento médico	3.44
Instalaciones	3.34
Médico	3.65
Elementos de atención	4.26
Explicaciones	3.91

Dificultades	3.65
Satisfacción del usuario	3.71

Al final, se hizo la comprobación de la hipótesis de estudio, la cual se muestra a continuación:

H0: La calidad de servicio no influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán.

H1: La calidad de servicio influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán.

Partiendo de estas aseveraciones, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, de donde se obtuvo un coeficiente 0.832 con una significancia ($p < 0.01$), aspecto que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la alternativa que estipula que la calidad de servicio influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán.

Por otro lado, es indispensable mencionar que en la Tabla 5, se realizó una prueba de fiabilidad estadística a través del alfa de Cronbach que denotó un valor de 0.865 para el instrumento Servperf y de 0.845 para el modelo de satisfacción. En definitiva, se deja en evidencia la matriz vinculada a la fiabilidad de las dimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 5

Alfa de calidad de servicio

Dimensiones	Alfa
Fiabilidad	0.800
Capacidad de respuesta	0.855
Seguridad	0.805
Empatía	0.842
Elementos tangibles	0.847

Con respecto al siguiente apartado, en la Tabla 6 se pone en evidencia el alfa de Cronbach que representa a cada uno de los atributos pertenecientes a la satisfacción de los usuarios.

Tabla 6

Alfa satisfacción de usuarios

Dimensiones	Alfa
Tratamiento médico	0.805
Instalaciones	0.868
Médico	0.876
Elementos de atención	0.801
Explicaciones	0.710
Dificultades	0.705

Como parte de los atributos de la variable calidad de servicio que se puede verificar en Tabla 7, los factores con mayor ponderación fueron los aspectos tangibles, con un coeficiente de 0.825, seguido de la empatía con 0.815. Todo esto recayó en los criterios de la señalización, la falta de un trato amable, respetuoso y con paciencia, la mala explicación del médico acerca problema de salud y del tratamiento. En resumen, se determinó que la primera variable incide positiva y significativamente en la segunda dentro del Consorcio Médico Guzmán.

Tabla 7

Correlación Calidad de servicio – Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Coeficiente	Significancia
Fiabilidad	0.675	0.000
Capacidad de respuesta	0.710	0.000
Seguridad	0.702	0.000
Empatía	0.815	0.000
Elementos tangibles	0.825	0.000

Capítulo IV

Propuesta

La presente sección efectúa la propuesta del estudio, la cual fue estructurada desde la base de los resultados analizados en el capítulo anterior. A continuación, se desglosan las principales variables analizadas en el estudio de campo ejecutado, las cuales son: calidad de servicio y satisfacción de usuarios serán el punto de partida de la presente propuesta:

Calidad de servicio: enfocado en las siguientes dimensiones con sus respectivas soluciones de manera generalizada.

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Satisfacción de usuarios: enfocado en los siguientes criterios con sus respectivas soluciones de forma general.

- Tratamiento médico
- Médico
- Instalaciones
- Elementos de atención
- Explicaciones
- Dificultades

Objetivos

General

Diseñar un plan de estrategias que fomente la mejora de la calidad de

servicio y satisfacción de usuarios que acuden al Consorcio Médico Guzmán.

Específicos

- Realizar una capacitación a los colaboradores con temas relacionados a los problemas identificados en los resultados del estudio.
- Ejecutar estrategias centradas en la identificación de cada área del Consorcio Médico Guzmán para una mejor movilización de los usuarios dentro de este.
- Contratar un software digital de actividades diarias, semanales y mensuales que difundan un mejor manejo de la agenda de los colaboradores.
- Promover una campaña sobre la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios mediante el componente comunicacional digital institucional del Consorcio Médico Guzmán.
- Impulsar evaluaciones periódicas de satisfacción a los usuarios del Consorcio Médico Guzmán.

Justificación

La calidad de servicio ha ido en constante aumento con el pasar de los años junto a las múltiples tendencias denominándola como multifacética; no obstante, expertos la definen como el conjunto de atributos de un servicio o bien en cuanto a las expectativas y necesidades del usuario.

Por otro lado, el objetivo de la calidad de los servicios de salud es brindar a los pacientes una atención médica segura, eficaz, eficiente, oportuna y equitativa. El primer indicador se puede mejorar mediante el establecimiento de estándares de calidad y el aseguramiento de que se cumplan estos parámetros.

En cambio, la satisfacción de los usuarios se centra en las semejanzas que efectúan las personas sobre la experiencia personal al momento de adquirir la atención sanitaria en torno a los criterios subjetivos de la gestión de salud. Posteriormente, se establece a tal variable como parte de la respuesta del criterio de valor y comportamiento que forma al paciente, después del intercambio con el servicio recibido. Dicha variable en la atención médica es importante porque puede influir en la cantidad y la calidad de atención médica que un paciente recibe.

La importancia de la actual propuesta se centra en verificar que se cumplan con todos los procesos efectuados durante la atención a los usuarios, el trato cordial brindado y el flujo de pacientes en la atención médica. Otra de las causas principales identificadas recae en los tiempos de espera en la entrega de exámenes, explicación clara del tratamiento previo a la atención médica dada e identificar las causas de falencias que aborda la demanda insatisfecha.

En resumen, ambos indicadores deben ser analizados en la rama de salud, debido que, existe un vínculo entre ambas variables; si el paciente no capta una buena calidad de servicio, puede incurrir en una insatisfacción. Por tales motivos, se origina la necesidad de desarrollar estrategias de mejora centradas en capacitaciones a los colaboradores para que realicen mejor sus actividades.

Al igual que, un protocolo digital para una mejor atención al cliente, cronograma digital que permite planificar de mejor manera las funciones, banners y letreros que servirán de guía para los usuarios durante su estancia en las instalaciones de la institución, entre otros aspectos. El contexto anterior, se realizará junto a la descripción de los recursos y responsables de cada tarea,

incluyendo un calendario con el objetivo de llevar una mejor planificación en el desarrollo de cada operación estratégica.

Actividades Estratégicas

Capacitación

Los trabajadores de la salud están en contacto directo con los pacientes y tienen un impacto directo en la calidad de los cuidados que estos reciben, por ende, la capacitación y el desarrollo profesional son esenciales para asegurar que estos estén al día con las últimas técnicas y conocimientos médicos. Por otro lado, la capacitación también ayuda a los colaboradores a mantenerse motivados y comprometidos con su función, lo que puede mejorar la calidad y la eficacia de los cuidados que brindan, al igual que, la satisfacción de usuarios.

Con el contexto anterior, se determina la realización de una capacitación completa a los trabajadores con temas asociados a la buena atención al usuario, comunicación efectiva y empatía; debido a que estas fueron las principales incidencias identificadas en el análisis ejecutado a los clientes. Las charlas serán impartidas por el jefe de área y la ayuda de una licenciada en enfermería quienes dictarán las clases los fines de semana en grupos de tres constituidos por 20 personas cada uno. La capacitación tendrá un total de 60 colaboradores realizada en seis semanas con el objetivo de mejorar la atención al usuario en el Consorcio Médico Guzmán. Los temas para tratar se desglosan en la Tabla 9.

Tabla 8

Capacitación Atención al usuario

Temas para tratar: Atención al cliente	Horarios	Duración
Módulo 1		2 horas
Concepto y herramientas para una buena atención cliente	08:00 a 08:30	30 minutos
¿Cómo manejar al cliente?	09:00 a 09:45	45 minutos

Protocolos para una buena atención al cliente	10:00 a 10:45	45 minutos
Módulo 2		3 horas
Comunicación efectiva con el cliente	12:30 a 13:00	30 minutos
Manejo efectivo de usuarios con mala actitudes	13:30 a 14:00	30 minutos
¿Cómo manejar de forma efectiva los reclamos de usuarios?	14:00 a 15:00	2 horas
Módulo 3		3 horas
Concepto y elementos de la empatía	08:00 a 08:30	30 minutos
Barreras que dificultan la empatía	09:00 a 09:30	30 minutos
Estrategias para desarrollar una mejor empatía	10:00 a 11:00	2 horas
Evaluación general		
Entrega de certificado de asistencia		
Total de horas capacitadas		8 horas

Las capacitaciones serán brindadas por el personal antes mencionado, cumpliendo la totalidad de los grupos en el tiempo establecido junto al uso de las instalaciones del Consorcio, los materiales y recursos digitales proporcionados por el capacitador. También, se ejecutará una evaluación general, seguida de la entrega de un certificado de asistencia, es recomendable realizar capacitaciones al menos dos veces al año, con la finalidad de mejorar la productividad y crecimiento de los trabajadores, junto al aprendizaje de técnicas y herramientas para un mejor desenvolvimiento en la función laboral.

En cuanto a los recursos requeridos para la implementación de la actividad de capacitación, estos se detallan en la Tabla 10 en donde se requerirá de un espacio físico, recursos y materiales autogestionados por la institución junto al apoyo del departamento de Recursos Humanos.

Tabla 9

Recursos financieros capacitación

Unidades	Descripción	Precio Unitario	Total mensual	Total anual
1	Laptop	Autogestión	-	-
1	Espacio físico	Autogestión	-	-
1	Materiales	Autogestión	-	-
	Total		-	-

Elementos comunicacionales

Este paso es de gran importancia, ya que brinda una mejor imagen, permitiendo que los usuarios puedan reconocer las instalaciones y guiarse dentro de estas mediante la información detallada en los banners y letreros para la ubicación de las áreas. En el caso del protocolo digital se compartirá vía correo electrónico a los colaboradores a fin de reforzar lo impartido en las charlas y demás estrategias. Por tales motivos, se evidencia en la Figura 54 un modelo de las áreas de la institución colocadas en puntos estratégicos del Consorcio Médico Guzmán.



Figura 54. Letreros áreas Consorcio Médico Guzmán

Los banners serán impresos en material de lona y ubicados estratégicamente en diferentes lugares del Consorcio Médico, cuyo modelo se presenta en la Figura

55 y que indicarán los servicios que oferta la institución. Los diseños de las propuestas antes mencionadas estarán a cargo del jefe de administración y finanzas, quien aprobará la proforma que posea los montos económicos y servicios más convenientes. En la tabla 11, se evidencia los valores estipulados para el desarrollo de la actividad.



Figura 55. Banner principal

Tabla 10

Recursos financieros banners y letreros informativos

Unidades	Descripción	Precio Unitario	Total
----------	-------------	-----------------	-------

15	Letreros para áreas	\$10	\$150
3	Banners	\$25	\$75
	Total		\$225

Programa digital de actividades semanales

El calendario semanal permitirá a los trabajadores manejar su agenda semanal de una forma más ordenada, al igual que, los requerimientos para los exámenes e información restante a entregar a los usuarios, evitando la confusión de fechas y servicios entre pacientes. En la figura 56, se establece un modelo para el cronograma compartido por el jefe encargado de recursos humanos al resto de las áreas, también constará de un recordatorio virtual de las funciones a realizar dentro de la institución.

En la tabla 12 se evidencia información acerca del programa digital, el cual será por autogestión de la institución recurriendo al uso de medios webs gratuitos como el Asana. Además, se presenta en la Figura 56 un diseño con información del programa digital del cronograma. Todo esto le permitirá a la institución optimizar recursos y tiempo, al igual que, los trabajadores destacando con un mayor desempeño y rendimiento laboral.

Tabla 11

Recursos programa digital

Unidades	Descripción	Precio Unitario	Total
1	Programa digital	Autogestión	-
	Total		-



Figura 56. Programa digital del cronograma

Campaña sobre la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios

En esta fase, se implementará el desarrollo de un protocolo enfocado en la buena atención de usuarios y será compartido mediante el correo institucional con el personal y cuyo modelo se aprecia en la Figura 57. Este manual permitirá delinear los elementos comunicacionales generando beneficios a los

colaboradores en función de una misma línea de comunicación. Además, brinda rapidez en las respuestas, promueve el diálogo continuo, fortalece las habilidades laborales del personal, proporciona una atención dinámica y mejor asistencia al usuario, entre otros criterios.

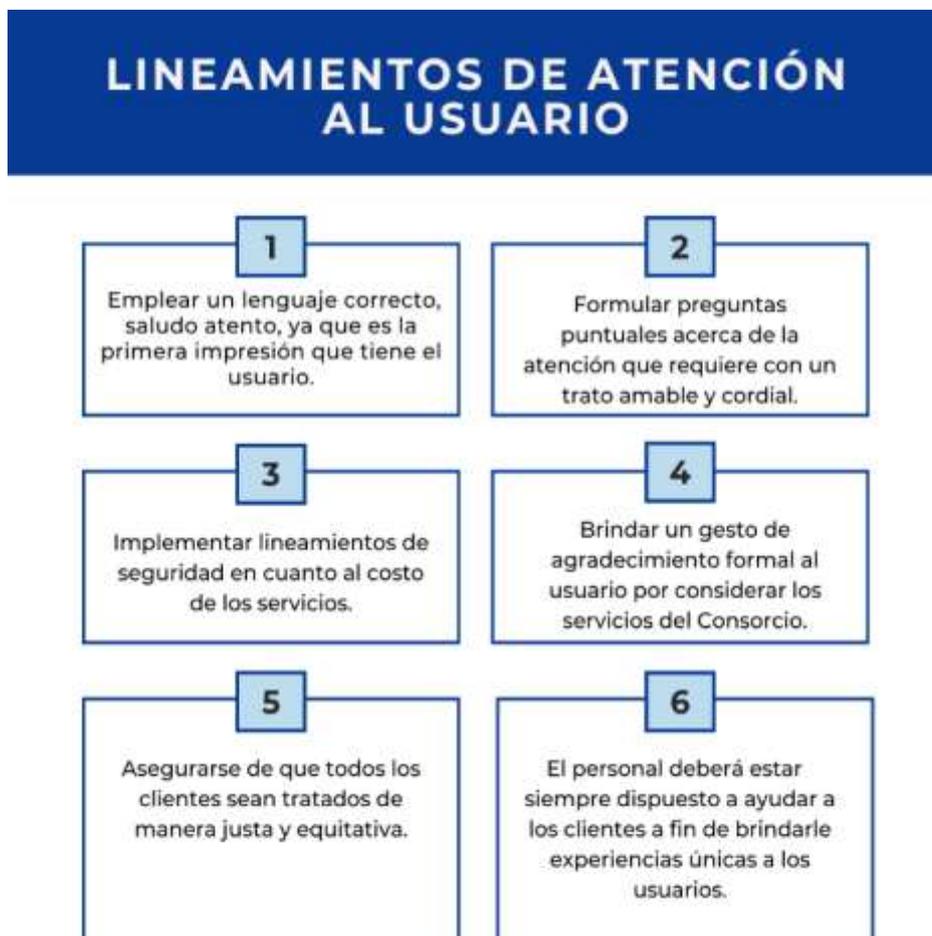


Figura 57. Protocolo digital atención al usuario

Evaluación de satisfacción de usuarios

La finalidad de esta etapa es poder identificar de forma más detallada las percepciones de satisfacción y calidad que poseen los usuarios del Consorcio Médico Guzmán. Por lo cual, se propone la suscripción en una empresa que ofrezca un programa que brinde el servicio de soporte para medir la satisfacción,

constará de unas cajitas que evaluarán la satisfacción cerca del área de atención al cliente y áreas médicas.

Parte de las ventajas de la implementación del equipo recae en conocer la opinión del usuario, sin tener que designar a una persona que constantemente monitoree o efectúe encuestas. Este aparato consta de cinco botones que evidenciará un emoji en cada uno, donde la carita con mayor ponderación es de satisfacción y la más baja de insatisfacción. También, consta de un formato de encuestas en tiempo real, tal como se muestra en la Figura 58.

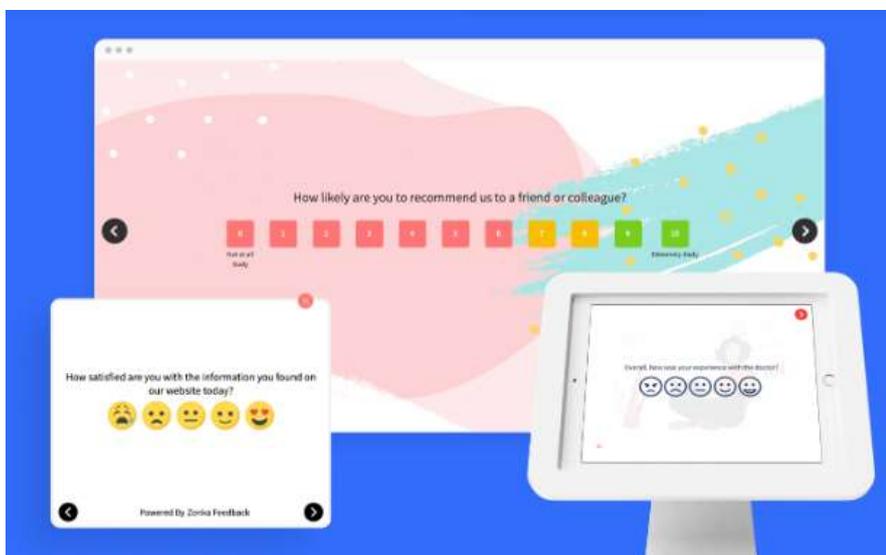


Figura 58. Medidor de satisfacción
Tomado de Zonka Feedback (2021)

La evaluación se da de forma digital mediante un software instalado denominado Zonka Feed Back con información de manera diaria conforme se atiende a los clientes, siendo el jefe de recursos humanos con una asistente quienes estarán a cargo, ya que su función es en tiempo real. A su vez, se conocerá vía correo electrónico sucesos de descontento o insatisfacción por el servicio adquirido. El cual, permitirá tomar decisiones o acciones inmediatas, esta suscripción se enfocará en brindar soluciones a los usuarios y recabar datos puntuales diario, semanal y mensual a fin de observar los resultados y/o

modificaciones mediante análisis comparativos. El costo que tendrá esta actividad se puede verificar en la Tabla 13.

Tabla 12

Software de calificación de satisfacción

Unidades	Descripción	Precio Unitario	Total
10	Puntos de calificación de satisfacción	\$50	\$500
	Total		\$500

Recursos de Materiales

Los recursos materiales requeridos para realizar todas las tareas determinadas en los apartados anteriores se desglosan con sus correspondientes unidades en la Tabla 14. También se detalla cada función que van a ser gestionadas por el Consorcio, ya que son componentes propios; por ende, no representará mayores gastos extras, tal como se lo muestra a continuación:

Tabla 13

Recursos materiales

Cantidad	Materiales	Total
1	Auditorio	\$0.00
1	Proyector	\$0.00
	Suministros	\$0.00
3	Banners	\$75.00
15	Flyers	\$150.00
1	Software digital	\$500.00
1	Laptop	\$0.00
1	Programa digital	\$0.00
1	Protocolo digital	\$0.00
1	Invitaciones vía correo electrónico	\$0.00
Total:	\$725.00	

Recursos Humanos

En este apartado los responsables asignados que ejecutarán cada una de las actividades de la propuesta recae en: el jefe de recursos humanos, una licenciada

Aprobación de la propuesta	x			
Cotización de banners, flyers, software, entre otros	x			
Enviar invitaciones para capacitaciones		X		
Capacitaciones			x	
Colocación de banners y flyers			x	
Implementación del programa			X	x
Cronograma digital			x	x
Recopilación de evidencia				x
Entrega de evidencia a Director y culminación de la propuesta				x

Conclusiones

La calidad de servicios de salud se define como la capacidad de las prestaciones sanitarias para cumplir con las necesidades de la población de manera eficiente y efectiva, siendo su objetivo asegurar que los pacientes reciban un nivel óptimo de atención y servicios. Los factores que se involucran con la calidad de los servicios de salud se encuentran sujetos a diversos modelos, entre ellos se encuentra la empatía, capacidad de respuesta, los aspectos tangibles, la confiabilidad y la seguridad. La satisfacción del usuario es una medida de la calidad del servicio en el contexto de la atención médica; por tanto, sus implicaciones son importantes para la toma de decisiones, especialmente sobre aspectos que influyan en la percepción del paciente sobre la calidad de la atención médica recibida. Para medir la satisfacción del usuario en salud se utilizan diversos indicadores basados en la percepción del usuario, de resultados, de satisfacción de objetivos.

Por medio de la revisión de estudios previamente publicados, se constató que las percepciones de los usuarios acerca de la calidad del servicio demostraron un nivel medio de satisfacción, siendo la dimensión fiabilidad la más baja. Se comprobó que existe una relación significativa en los factores cobertura e infraestructura con la calidad del servicio. Por otra parte, los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios derivan del tiempo de espera y de consulta. Inclusive, hubo insatisfacción en la dimensión empatía, así como, en los indicadores servicios y tiempo de atención con puntajes extremadamente bajos. Por otro lado, el Consorcio Médico Guzmán inició sus actividades en enero de 2016 en el cantón Lomas de Sargentillo. En octubre de 2020, inicia sus actividades como Nivel II Hospital del Día, ya que cuenta con un quirófano en la

planta alta en donde se ofrecen cirugías generales y estéticas, lo que permite brindar atención médica a un promedio de 30 usuarios diariamente. En lo jurídico, se sustenta el estudio con la Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo y la Ley Orgánica de Salud.

La metodología que se adoptó fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y correlacional, investigación de tipo transversal y método deductivo, siendo la muestra de 154 pacientes y la técnica la encuesta. Los resultados más relevantes fueron en la calidad de servicio una media de 4.88 a causa de la dimensión aspectos tangibles y empatía; que se debieron a aspectos como la señalización, la falta de un trato amable, respetuoso y con paciencia, la mala explicación del médico acerca problema de salud y del tratamiento. La satisfacción de los usuarios obtuvo un promedio de 3.71, que se debió a las instalaciones y tratamiento médico, donde hubo mayor problema en la insuficiencia de suministros, una inadecuada atención, la falta de claridad en la explicación sobre su padecimiento y la ausencia de un buen trato por parte de los profesionales. Se concluyó que la calidad de servicio influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán, puesto que consiguió un coeficiente de correlación de Pearson de 0.832 y una significancia ($p < 0.01$).

Se realizó como propuesta ciertas actividades que fomentan la satisfacción de los usuarios empezando con la capacitación del personal en tema de atención al usuario con una duración de ocho horas, el desarrollar elementos comunicacionales como banners y letreros para señalar la ubicación de las áreas, un programa digital de actividades semanales, el diseño de un protocolo de buena atención y la evaluación de la satisfacción del usuario mediante la suscripción con

una empresa que brinde un programa que mida la satisfacción. Para dar cumplimiento a todas las estrategias propuestas se requiere de una inversión de \$725.00.

Recomendaciones

Se recomienda efectuar un nuevo estudio donde se evalué la calidad de servicio asociándola con otras variables como la satisfacción laboral con el fin de tener una visión integral de la problemática.

Se aconseja tomar como base los hallazgos encontrados en las investigaciones referenciales con el propósito de que sirvan de guía para determinar la situación actual del Consorcio Médico Guzmán y con ello se puedan plantear estrategias de mejora.

Se recomienda realizar un estudio comparativo de las satisfacciones de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán, con otras instituciones de salud del país, para de esta forma, tener un marco de referencia de las mejores prácticas en el sector.

Se aconseja supervisar la estrategia planteadas en la propuesta y realizar una evaluación periódica de los resultados con la finalidad de ajustar las acciones necesarias.

Referencias

- Aguayo, N., López, V., & Núñez, T. (2019). Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud. *Revista Publicando*, 4(10 (2)).
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/487>
- Aguayo, N., Mena, V., & Lara, T. (2019). Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud. *Revista Publicando*, 4(10).
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/487>
- Alcántara, F. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú – Ecuador* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43243>
- Alvarado, J., Alvarado, J., Intriago, M., Calderón, B., Astudillo, M., & Solórzano, A. (2018). Quality management system in the health care service. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(11), 210.
- Amaiquema, F., Vera, J., & Zumba, I. (2019). *Approaches to the formulation of the hypothesis in scientific research*. 15(70), 354-360.
- Argudo, B., Narváez, C., & Vásquez, E. (2021). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 545-574.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.440>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. <https://www.defensa.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

- Becerra, B., & Condori, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 658-663.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170.
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Bedrillana, L. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho 2021* [Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77611/Bedrillana_CL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M., & Bustamante, M. A. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabana, S., Montero, J., & Aguilera, M. (2019). Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). *Información tecnológica*, 30(6), 211-222. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>

- Cadena, J., Cruz, V., León, J., & Cadena, G. (2019). Process based management and patient satisfaction in Quito and Rumiñahui health centers. *Revista Espacios*, 40(37), 23.
- Campoverde, R., Baldeón, M., González, V., & Montero, M. (2020). Quality assessment of outpatient medical services. *Revista ESPACIOS*, 41(31).
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/20413103.html>
- Canché, F. (2019). *Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra* [Tesis Maestría, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>
- Carvajal, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 9(1), 59-63.
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Continuous Improvement of Customer Service Through ServQual and Petri Network in Santa Marta Restaurant—Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- CMG. (2021). *Historia Consorcio Médico Guzmán*.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Perception of users to the quality of the health service in external consultation in a Health Services Provider Institution. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 5(2), 277-294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Concha, L., & Benalcázar, M. (2021). Determining factors of the level of user satisfaction in the emergency department of Dr. Carlos del Pozo Melgar Hospital in Muisne. *Más Vita*, 3(3), 33-41.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>

- Constitución de la República del Ecuador. (2015). *Nacional—Códigos—Legislation*. vLex. <https://vlex.ec/source/11255/chapter/nacional-921819>
- Cortés, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad y salud en el trabajo*. Tebar.
<https://books.google.com.ec/books?id=pjoY17cYVVUC&pg=PA88&dq=graficos+estadisticos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwip-rPC57n3AhUYg4kEHRkpB7gQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=graficos%20estadisticos&f=false>
- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2018). Evolution of the concept of quality and service quality measurement models. *Revista Innovaciones de Negocios*, 15(30), 259-278. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>
- Díaz, M. (2019). *Estadística inferencial aplicada*. Universidad del Norte.
- Dorantes, C. (2018). *El Proyecto de Investigación en Psicología* (Universidad Iberoamericana).
- Drennan, R., & González, V. (2019). *Estadística para arqueólogos: Un enfoque de sentido común*. Uniandes.
<https://books.google.com.ec/books?id=5kiyDwAAQBAJ&pg=PA99&dq=muestreo+aleatorio+simple&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjqr4bsqLf3AhWuhYkEHQwQAE8Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=muestreo%20aleatorio%20simple&f=false>
- Echevarria, M., Ramos, P., Caba, F., López, J., Almeida, C., & Cortes, C. (2017). Factors determining patient satisfaction with the pre-anaesthesia consultation. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(5), 215-219.
<https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.06.003>

- Fan, L., Gao, L., Liu, X., Zhao, S., Mu, H., Li, Z., Shi, L., Wang, L., Jia, X., Ha, M., & Lou, F. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS One*, *12*(12).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Millaico, M., & Saldarriaga Jiménez, D. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units-Milagro. *INSPILIP*, *2*(2), 2-25.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020a). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *20*(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020b). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *20*(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, *80*(2), 188-192. <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Galindo, W., & Pelegrín, V. (2020). La calidad en los servicios de salud. *Revista Ocronos*, *3*(4). <https://revistamedica.com/calidad-servicios-de-salud/>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2017). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo*, *9*(35), 11-15.

- González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2018). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 663-671.
- Gutierrez, A. (2017). *Técnico Superior Sanitario de Radiodiagnóstico. Servicio de Salud de Castilla—La Mancha (SESCAM). Temario Específico Vol. I.* EDITORIAL CEP.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 620-628.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Isaqui, L., Ramos, L., & Abreu, J. (2018). User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2021). Evaluation of Quality of Care and User Satisfaction in Outpatient Consultation (General Teaching Hospital Ambato). *Digital Publisher*, 5(6), 4-23.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Kasano, J., Crespo, H., & Eslava, L. (2018). Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution. *QhaliKay. Revista de Ciencias de la Salud*, 2(1), 1-11.
<https://doi.org/10.33936/qhalikay.v2i1.1401>
- La Torre, A., Oyola, A., & Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista*

Gerencia y Políticas de Salud, 17(34), 59-68.

<https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>

- Larios, C. (2020). Calidad de atención Y Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Zonal Rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 2-14.
- Llinás, H., Cabrera, J., & Florez, K. (2018). *Introducción a la estadística con aplicaciones en ciencias sociales*. Universidad del Norte.
- López, F. (2019). *Calidad y Medio Ambiente en aeropuertos*. Editorial Elearning, S.L.
- Marín, W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J., & Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. *Conocimiento para el Desarrollo*, 10(2), 237-243. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>
- Mármol, M., & Cruz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, 32, 15.
- Martínez, R. (2021). *Gestión del servicio humanizado en salud 2a Edición: Con visión multivariable y guías de mejoramiento* (2.^a ed.). Ediciones de la U. <https://books.google.com.ec/books?id=9eAZEAAAQBAJ&pg=PA47&dq=dimensiones+de+la+satisfacci%C3%B3n+de+usuario+en+el+area+de+salud&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwikn53n69TzAhV8TjABHe4eAkgQ6AF6BAGGEAI#v=onepage&q=dimensiones%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20usuario%20en%20el%20area%20de%20salud&f=false>

- Mazuera, S. (2020). *Estadística Descriptiva: Conceptos y Visualizaciones*.
Independently Published.
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A., & Fikri, N. (2018).
Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del
paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32, 352-361.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). User satisfaction and the quality of
care provided at the Cuba Libre 24-hour Health Unit. *Revista ESPACIOS*,
42(02), 1-8. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020b). Calidad de servicio y
satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
Ciencia y Desarrollo, 23(2), 21-26.
<https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morgan, S. (2018). *El método Hacking Growth*. Penguin Random House Grupo.
[https://books.google.com.ec/books?id=ZAhCDwAAQBAJ&pg=PT11&dq=
=concepto+de+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOwZ-
vq7f3AhUYIYkEHRDxCAAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=concepto
%20de%20encuesta&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=ZAhCDwAAQBAJ&pg=PT11&dq=%20concepto+de+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOwZ-vq7f3AhUYIYkEHRDxCAAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20encuesta&f=false)
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. [https://www.who.int/es/news-
room/fact-sheets/detail/quality-health-services](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services)
- Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud.
Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 253-266.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223

- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Paredes, C. (2020). CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), 2-14.
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I., & Santibáñez, D. (2019). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA, CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA. *Interciencia*, 44(9), 514-520.
- Pedraza, N., Lavín, J., González, A., & Bernal, I. (2017). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89.
- Pérez, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Eco Matemático*, 8(1), 43-50. <https://doi.org/10.22463/17948231.1381>
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Plata, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Palibrio.

- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(2), 417-423.
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. AKAL.
- Rodríguez, H., Martínez, A., Belmar, J., & Madariaga, Á. (2019). Application of the Servperf model in a retreading company in Chile. *Revista Perspectiva, 20*(1), 26-34. <https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00018>
- Sánchez, M., Reyes, T., Linares, E., & Naranjo, L. (2018). Quality of medical care in chosen Doctor's office. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río, 22*(1), 112-119.
- Schmalbach, J., Ibargüen, V., & Ávila, F. (2018). Perceived Quality and Determining the Satisfaction in Users of Hospital Services in Cartagena, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, 26*, 203-219.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2017a). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2017b). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>
- Seminario, Y. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes—*

2018[Maestría, Universidad Nacional de Tumbes].

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2559/TESIS%20-%20SEMINARIO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silberman, M., Moreno, L., Hernández, D., Martínez, A., & Díaz, H. (2016).

Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México.

Gaceta Médica de México, 152(1), 43-50.

Tocto, T., Vera, P., Sánchez, M., Ramos, Y., Juárez, R., & Rosas, C. (2020).

Quality of service and level of satisfaction in the José Cayetano Heredia hospital, Peru. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 39-51.

<https://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>

Valenti, F. (2018). *Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños*. UNID.

[https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=m%C3%A9todo+deductivo&hl=es-](https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=m%C3%A9todo+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxOcnLf3AhWnpIkEHZLpBMcQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20deductivo&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxOcnLf3AhWnpIkEHZLpBMcQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20deductivo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=m%C3%A9todo+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxOcnLf3AhWnpIkEHZLpBMcQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20deductivo&f=false)

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la

satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y administración*, 63(2), 0-0.

<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Verdasquera, D., Ramos, I., Borroto, S., Rumbaut, R., Pérez, L., Alfonso, L.,

León, P., Pérez, S., & Durán, F. (2018). Capacidad de respuesta y desafíos del sistema de salud cubano frente a las enfermedades transmisibles.

Revista Panamericana de Salud Pública, 42, e30.

<https://doi.org/10.26633/rpsp.2018.30>

- Vidal, F., García, E., Hernández, A., & Flores, K. (2018). User satisfaction for a dignified treatment in the areas of occupational therapy and mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Revista de sanidad militar*, 72(1), 24-31.
- Viteri, G., & Assaf, R. (2020). Gestión de requerimientos de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Caso del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil. *Revista Mapa*, 4(21), 186-200.
- Vizcaíno, A., León, A., & Rocha, B. (2017). Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: Un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 11, 1377-1395.
- Vizcaíno, A., Marín, V., & Jasso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18(1), 27-36.
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 26-38.
- Zonka Feedback. (2021). *Customer Feedback with NPS Surveys & Survey App*.
<https://www.zonkafeedback.com>
- Zun, A., Ibrahim, M., & Hamid, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients

Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416-422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>

Zurro, A., Pérez, J., & Badia, J. (2019). *Atención Primaria. Principios, Organización Y Métodos En Medicina de Familia* (8.^a ed.). Elsevier Health Sciences.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario Servperf



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

Bajo el presente documento se solicita de su participación, la misma que fomentará el desarrollo efectivo del trabajo de titulación “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán”. La información brindada será utilizada solamente con fines académicos y educativos.

A continuación, se da paso a las preguntas derivadas del cuestionario de calidad de servicio fundamentada en el modelo SERVPERF.

Escala de Likert

- Totalmente Insatisfecho (TI) = 1
- Moderadamente Insatisfecho (MI) = 2
- Ligeramente Insatisfecho (LI) = 3
- Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (NINS) = 4
- Ligeramente Satisfecho (LS) = 5
- Moderadamente Satisfecho (MS) = 6
- Totalmente Satisfecho (TS) = 7

Descripción	TI	MI	LI	NINS	LS	MS	TS
Fiabilidad							
1. El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado.							
3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.							
4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.							
5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.							
Capacidad de respuesta							
6. La atención en caja fue rápida							
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida							
8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida							

9. La atención en farmacia fue rápida							
Seguridad							
10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad							
11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención							
12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13. El médico que le atendió le inspiró confianza							
Empatía							
14. El médico lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia							
15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud							
16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención							
17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron							
Aspectos Tangibles							
19. La señalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
20. El consorcio contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes							
21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención							
22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores							

Adaptado de *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador*, por F. Alcántara, 2020. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Apéndice B. Cuestionario de Satisfacción del Usuario

A continuación, se da paso a las preguntas derivadas del cuestionario de satisfacción del usuario.

Escala de Likert

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

Descripción	1	2	3	4	5
Tratamiento médico					
1. Los médicos que me atendieron en este centro de salud tenían un gran conocimiento de cómo tratar mi enfermedad					
2. Gracias al tratamiento que me dieron en el centro de salud, he tenido una mejoría notable en mi padecimiento					
3. Una de las cosas que valoro de este centro de salud es el buen trato recibido por todos los profesionales					
4. En cuanto a la atención recibida, considero que en general ha sido muy buena					
5. En cuanto a la revisión clínica, siento que los médicos la han hecho de manera muy completa					
6. Los médicos me explican claramente cada aspecto relacionado con mi padecimiento					
Instalaciones					
7. Este centro de salud cuenta con todas las especialidades médicas que requiero para atender mi enfermedad					
8. El laboratorio del centro de salud tiene lo necesario para realizar las pruebas que requiere mi enfermedad					
9. En términos generales, los baños del centro de salud son suficientes para el uso de los pacientes					
10. La farmacia del centro de salud está surtida adecuadamente con las medicinas necesarias para tratar mi enfermedad					
11. El centro de salud cuenta con los suministros necesarios para atender mi problema de salud					
Médico					
12. Los médicos que me atienden se caracterizan por tener un trato amable hacia mi persona					
13. Los médicos que me atienden, al llegar, me reciben siempre con un saludo cordial					
14. Los médicos que me han atendido en este centro de salud dedican el tiempo necesario a mi consulta					
15. Los médicos que me han atendido en este centro de salud transmiten calidez en su manera de tratar					

16. En la consulta con el médico, al plantearle mis problemas, me he sentido escuchado					
17. En el momento de plantear mis inquietudes al médico que me atiende, éste me las ha explicado ampliamente					
Elementos de atención					
18. La buena organización caracteriza a este centro de salud					
19. Las características de los consultorios garantizan la privacidad en mi consulta y las de los demás					
20. Cuando mi problema de salud lo requirió, el centro de salud resolvió mi canalización (hospital/especialistas)					
Explicaciones					
21. El médico me explicó claramente las causas de mi enfermedad					
22. En el centro de salud me han explicado cuáles son los cuidados que debo tener en el control de mi enfermedad					
23. El médico me advirtió claramente de las posibles consecuencias que podía traer mi enfermedad					
24. Desde el primer momento me informaron con claridad de cómo tomar mis medicinas					
Dificultades					
25. El área que se debería mejorar prioritariamente es la de los expedientes					
26. La zona en la que está ubicado el centro de salud es de difícil acceso para mí por falta de transporte público					
27. Los horarios en los que atiende este centro de salud me dificultan llegar a conseguir la atención de mi problema					
28. Un problema constante en este centro de salud son las ausencias de los médicos que atienden					
29. Un problema que debe resolver el centro es el sistema para conseguir cita					

Tomado de Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México; por M. Salvador, L. Moreno, D. Hernández, A. Martínez, H. Ochoa, 2016, *Gaceta Médica de México* (152), 43-50.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Gustavo Adolfo Guzmán Polanco, con C.C: # 0926075045 autor del trabajo de titulación: *Análisis de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán* 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, 14 de noviembre del 2022

f.

Nombre: Gustavo Adolfo Guzmán Polanco
C.C: 0926075045



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Guzmán Polanco, Gustavo Adolfo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez, Yanina Glenda Gutiérrez Candela		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de noviembre 2022	No. DE PÁGINAS:	114
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de servicio, Satisfacción usuaria.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de servicio, Satisfacción de los usuarios, SERVPERF, Consulta médica, Tratamiento médico.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La calidad de servicios es definida como el cumplimiento de las especificaciones en cuanto a servicios sanitarios se refiere y está asociada a la percepción del usuario, brindando una transición de pasos a seguir en la gestión sobre todo cuando sus intereses no son satisfechos. El objetivo del estudio es analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Consorcio Médico Guzmán. En cuanto a la metodología se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y correlacionar. Investigación de tipo transversal y método deductivo, siendo la muestra de 154 pacientes y la técnica la encuesta. Los resultados más relevantes fueron en la calidad de servicio una media de 4.88 a causa de la dimensión aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta; mientras que la satisfacción de los usuarios obtuvo un promedio de 3.71 que se debió a las instalaciones, tratamiento médico, dificultades y médico. Se concluyó que la calidad de servicio influye positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Consorcio Médico Guzmán, puesto que consiguió un coeficiente de correlación de Pearson de 0.832 y una significancia ($p < 0.01$).</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	0959822549	adolfo_rafa18@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

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