



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE MEDICINA**

Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs  
satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021

Trabajo de Titulación para optar al título de Médico General

**AUTORES**

Bonilla Amaya Hernán Alexander  
Enríquez Benavides Sergio Hernán

**TUTOR**

Dr. Wilson Nina Mayancela

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## DERECHOS DE AUTORIA

Yo Hernán Alexander Bonilla Amaya con cédula de ciudadanía 0202496006 y Sergio Hernán Enríquez Benavides con cédula de ciudadanía 0401626676, autores del trabajo de investigación titulado: **Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021**, certificamos que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

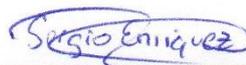
Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, ....de mayo del 2022



Hernán Alexander Bonilla Amaya

CI: 0202496006



Sergio Hernán Enríquez Benavides

CI: 0401626676

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021**, presentado por Hernán Alexander Bonilla Amaya con cédula de ciudadanía 0202496006 y Sergio Hernán Enríquez Benavides con cédula de ciudadanía 0401626676, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba..

Dr. Patricio Vásconez Andrade  
**PRESIDENTE DELEGADO DEL DECANO**



**FIRMA**

Dra. María Belén Espíndola  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



**FIRMA**

Dr. Wilson Nina Mayancela  
**TUTOR**



**FIRMA**

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021**, presentado por Hernán Alexander Bonilla Amaya con cédula de ciudadanía 0202496006 y Sergio Hernán Enríquez Benavides con cédula de ciudadanía 0401626676, bajo la tutoría de Dr. Wilson Nina Mayancela, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba....

Dr. Patricio Vásconez Andrade  
**PRESIDENTE DELEGADO DEL DECANO**



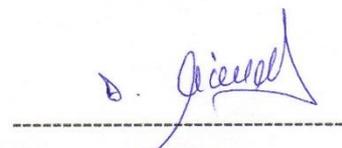
**FIRMA**

Dra. María Belén Espíndola  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



**FIRMA**

Dr. Wilson Nina Mayancela  
**TUTOR**



**FIRMA**

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID  
Ext. 1133

Riobamba 15 de mayo del 2022  
Oficio N° 123-URKUND-CU-CID-TELETRABAJO-2022

**Dr. Patricio Vásconez Andrade**  
**DIRECTOR CARRERA DE MEDICINA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNACH**  
Presente.-

Estimado Profesor:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención al pedido realizado por el **Dr. Wilson Lizardo Nina Mayancela**, docente tutor de la carrera que dignamente usted dirige, para que en correspondencia con lo indicado por el señor Decano mediante Oficio N° 1898-D-FCS-TELETRABAJO-2020, realice validación del porcentaje de similitud de coincidencias presentes en el trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación; tengo a bien remitir el resultado obtenido a través del empleo del programa URKUND, lo cual comunico para la continuidad al trámite correspondiente.

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	% URKUND verificado	Validación	
					Si	No
1	D- 136394250	Correlación percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021	Bonilla Amaya Hernán Alexander  Enríquez Benavides Sergio Hernán	3	x	

Atentamente,

CARLOS  
GAFAS  
GONZALEZ  
Firmado digitalmente por  
CARLOS GAFAS  
GONZALEZ  
Fecha: 2022.05.15  
13:32:33 -05'00'

Dr. Carlos Gafas González  
Delegado Programa URKUND  
FCS / UNACH  
C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS

Debido a que la respuesta del análisis de validación del porcentaje de similitud se realiza mediante el empleo de la modalidad de Teletrabajo, una vez que concluya la Emergencia Sanitaria por COVID-19 e inicie el trabajo de forma presencial, se procederá a recoger las firmas de recepción del documento en las Secretarías de Carreras y de Decanato.

## DEDICATORIAS

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional, a mis padres Hernán y Margarita por ser el pilar más importante en mi vida, por sus muestras de amor y apoyo incondicional, a mis hermanos Gabriela y Diego por estar a mi lado durante mis años de estudio. A mi tía Jakeline Amaya por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

*Bonilla Hernán*

Este proyecto de investigación lo dedico especialmente a mis padres, Martha y Jorge por todo el esfuerzo, sacrificio y amor incondicional, siendo el pilar fundamental en el trayecto de mi camino, que a pesar de la distancia siempre hubo consejos y frases que no permitieron darme por vencido, por nunca dudar de mí, jamás poder pagar por todo lo que han hecho por mí, es por eso que gracias a ustedes papas este hermoso sueño se está convirtiendo en realidad.

A mis hermanos queridos que siempre estuvieron incondicionalmente en todo el trayecto de mi formación, brindándome palabras de ánimo para avanzar sin importar las adversidades que se presenten, siendo un ejemplo a seguir en mi vida profesional. A mis tías Zoila y Rosa quienes considero como mi segunda madre, ya que siempre me han brindado amor incondicional desde que era un niño, guiándome por el camino del bien, mediante la enseñanza de valores, siempre creyendo en mí y estar pendiente en todo momento. Es por todo eso que este trabajo de investigación va dedicado con amor para ustedes.

*Enríquez Sergio*

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis Padres y a mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo. De manera especial a mi tutor de tesis, Doctor Wilson Nina por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A mi Amigo Doctor Darwin Ruiz, quien desde el inicio de mi vida Universitaria me apoyo con conocimientos para forjarme como un profesional. Agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional y finalmente a la Universidad Nacional de Chimborazo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

*Bonilla Hernán*

Ha llegado el momento de terminar una etapa más en mi vida, gracias a personas especiales e incondicionales, que siempre estuvieron presentes durante mi formación. Agradezco a Dios por estar presente en cada paso de mi vida, a mis padres por el esfuerzo, paciencia y confianza que fueron depositando día tras día, devolviendo hoy todo el sacrificio realizado para alcanzar la meta de ser Médico.

A mi tutor Dr. Wilson Nina quien mediante su conocimiento y sabiduría nos fue guiando por el camino correcto en la realización del proyecto de investigación, convirtiéndose en una persona grata en mi vida. A mi querida prestigiosa Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas para obtener conocimientos mediante docentes capacitados y dispuestos a brindar una enseñanza de calidad, finalmente agradezco a todas las amistades que fueron parte de este hermoso trayecto y que se convirtieron en apoyo incondicional para no desistir de esta hermosa profesión.

*Enríquez Sergio*

## INDICE GENERAL

PORTADA	
DERECHOS DE AUTORIA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIAS	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPITULO I.....	13
1.1 INTRODUCCIÓN.....	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4. OBJETIVOS.....	18
1.4.1    Objetivo General.....	18
1.4.2    Objetivos Específicos.....	18
CAPITULO II.....	19
2.    MARCO TEORICO.....	19
2.1.    Generalidades.....	19
2.2.    Modelo Servqual.....	19
2.3.    Dimensiones del Modelo Servqual.....	20
2.4.    Importancia de la aplicación del Modelo Servqual.....	21
2.5.    Diagrama de aplicación del Modelo Servqual.....	22
2.6.    Calidad y satisfacción de los servicios de atención de salud.....	22
2.7.    Elementos de la satisfacción del usuario.....	22
2.8.    Modelos de evaluación de calidad.....	23
CAPITULO III.....	25
3.    METODOLOGÍA.....	25
3.1    Tipo de Estudio.....	25
3.2    Población y muestra.....	25
3.3    Criterios de Inclusión y exclusión.....	25
3.4    Identificación de las variables.....	26

3.5	Operacionalización de las variables .....	27
3.6	Método de estudio .....	29
3.7	Técnicas e instrumentos .....	29
3.8	Procesamiento estadístico .....	30
3.9	Control de calidad de datos .....	30
3.10	Consideraciones éticas.....	30
CAPITULO IV .....		31
4.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	31
4.1	Análisis Univariante.....	31
4.2	Análisis Multivariante.....	37
CAPITULO V.....		41
5.1	CONCLUSIONES .....	41
5.2	RECOMENDACIONES .....	42
BIBLIOGRAFÍA .....		43
ANEXOS .....		46

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Definiciones e ítems de las dimensiones establecidas por Parasuraman.....	20
<b>Tabla 2.</b> Niveles de Satisfacción del usuario .....	23
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de las variables .....	27
<b>Tabla 4.</b> Calidad de atención percibida según la dimensión de Fiabilidad.....	31
<b>Tabla 5.</b> Calidad de atención percibida según la dimensión de Capacidad de respuesta	32
<b>Tabla 6.</b> Calidad de atención percibida según la dimensión de Seguridad.....	33
<b>Tabla 7.</b> Calidad de atención percibida según la dimensión de Empatía.....	34
<b>Tabla 8.</b> Calidad de atención percibida según la dimensión de Aspectos tangibles.....	35
<b>Tabla 9.</b> Calidad de atención percibida por los pacientes según el modelo SERVQUAL modificado.....	37
<b>Tabla 10.</b> Nivel satisfacción según la expectativa y percepción de los pacientes. ....	39

## RESUMEN

**Introducción:** La Organización Panamericana de Salud define a la atención sanitaria de calidad como aquella que satisface las necesidades y expectativas del usuario, siendo este el personaje principal al momento de evaluar los servicios, mismo que es medido a través de la expectativa y percepción de los servicios recibidos. **Objetivo:** Este estudio tiene como objetivo principal determinar la calidad de atención percibida a partir del modelo Servqual, en el Centro de Salud La Panadería. **Metodología:** Esta investigación es de tipo cuantitativa, corresponde a un diseño descriptivo, de corte transversal debido a que la información fue recopilada a través de la herramienta Servqual modificada, tomando como muestra a 100 pacientes. **Resultados:** Se halló una relación estadísticamente significativa entre la percepción del paciente y la calidad de atención brindada por la casa de salud, se obtuvo una calidad de atención muy satisfactoria con una media del 79,6%, una percepción satisfactoria para fiabilidad del 60,4%, seguridad con un 88%, empatía en un 79,6,6% y aspectos tangibles en el 81,7%; en cuanto a la capacidad de respuesta se obtuvo un 70,75% de insatisfacción. **Conclusiones:** Se identificó un alto nivel de satisfacción en todas las dimensiones, sin embargo, en la dimensión de Fiabilidad se registró un 38,6% de insatisfacción según la percepción de los pacientes, datos que deben ser tomados en consideración.

### Palabras claves:

Calidad de atención, percepción, Servqual, centro de salud.

## ABSTRACT

**Introduction:** The Pan American Health Organization defines quality health care that meets users' needs and expectations, this being the main character when evaluating the services, which is measured through the expectation and perception of services received. **Objective:** The main objective of this study is to determine the quality of care perceived from the *Servqual* model in the *La Panadería* HealthCenter. **Methodology:** This research is quantitative; it corresponds to a descriptive, cross-sectional design because the information was collected through the modified *Servqual* tool, taking 100 patients as a sample. **Results:** A statistically significant relationship was found between the patient's perception and the quality of care provided by the health center; very satisfactory quality of care was obtained with an average of 79.6%, a good perception for the reliability of 60, 4%, security with 88%, empathy with 79.6% and tangible aspects with 81.7%; In terms of responsiveness, 70.75% dissatisfaction was obtained. **Conclusions:** A high level of satisfaction was identified in all dimensions; however, in the Reliability dimension, 38.6% dissatisfaction was recorded according to patients' perception, data that should be taken into consideration.

**Keywords:** Quality of care, perception, *Servqual*, health center.



Firmado electrónicamente por:

**HUGO HERNANROMERO  
ROJAS**

Reviewed by:  
Mgs. Hugo Romero  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603156258

## CAPITULO I

### 1.1 INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de Salud (OPS) define a la atención sanitaria de calidad como aquella que satisface las necesidades y expectativas del usuario, precisando que el término calidad, no es estático, sino al contrario, es evolutivo con bases internacionales. (Mendoza & Placencia, 2020) Actualmente se han presentado cambios significativos en la relación médico – paciente, siendo este último, el personaje principal al momento de evaluar los servicios, mismo que es medido a través de la expectativa y percepción, que, no es más que el nivel de satisfacción que obtiene el paciente por los servicios recibidos, eje importante para medir la calidad de atención. (Boada, Barbosa, & Cobo, 2019)

Mientras que la expectativa hace referencia a lo que el usuario espera por parte del personal de salud, la percepción es el resultado de lo que recibe. En América Latina se ejecutó un análisis a cargo de las Naciones Unidas, cuyo estudio reveló la decadencia e ineficacia existente en los servicios de salud en ciertos países como Chile, Perú y Colombia, mientras que, en Costa Rica y Ecuador es un tema prioritario. (Callupe, 2021) El análisis tanto de la expectativa como de la percepción, permiten ajustar las estrategias de intervención, como respuesta a los problemas identificados por los usuarios. (Ayamamani, 2018)

No solamente en lo que concierne a la calidad de atención, sino, la importancia radica en la captación temprana de patologías durante la atención médica, la literatura menciona que, una buena atención permite valorar de manera prematura enfermedades crónicas en pacientes adultos, de la misma manera, en mujeres embarazadas facilita la identificación de factores de riesgo durante los controles prenatales, y de esta forma evitar complicaciones para el binomio. (Alkema, y otros).

Brindar una atención de calidad, siempre debe ser una prioridad, no solamente con la finalidad de cumplir con estándares establecidos, sino como un derecho al que todos los seres humanos deberían tener acceso, tal como lo menciona la Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2019) En Ecuador todos los ciudadanos tienen acceso gratuito al servicio sanitario, sin embargo, pese a los esfuerzos realizados, no se ha logrado una total cobertura, en varias ciudades está supeditado a una atención insatisfactoria, principalmente relacionados a la atención primaria, situación que pone en duda el nivel de atención, simplemente por tratarse de un servicio del estado. (Fariño, Vera, & Cercado, 2018)

La evaluación de la calidad de los servicios generalmente se mide según las dimensiones del modelo Service of Quality (Servqual), instrumento creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, mismo que evalúa diversos factores como: seguridad, empatía, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta. (Vera, 2018) Varios estudios afirman que, entre mayor es el compromiso del personal de salud con la institución, mejor será su

desempeño, con ello la calidad de atención brindada será alta y por ende la satisfacción percibida por los pacientes será la adecuada. (Bustamante, Elsie, & Tello, 2019)

Actualmente esta herramienta es validada y altamente aplicada en el área de salud, permite identificar problemas en la calidad de la atención y con ello implementar estrategias de intervención, (Suárez, Robles, & Serrano, 2019) he ahí la importancia de ejecutar este trabajo con la aplicación de la encuesta Servqual, para establecer en nivel de satisfacción e insatisfacción percibido por los pacientes que acuden a la casa de salud La Panadería.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Últimamente, en Ecuador el modelo de atención ha ido cambiando, brindar atención a la totalidad de la población sigue siendo una meta inalcanzable y un problema para el gobierno pese a un sin número de esfuerzos realizados, a esto, se suman falencias en el sistema y en la atención brindada, este último es identificado por la población quienes acuden a diversos servicios médicos o complementarios, el usuario es le actor principal en la evaluación, son responsables de valorar el nivel de satisfacción percibido de acuerdo a su percepción y juicio. (Suárez, Robles, & Serrano, 2019)

La identificación de problemas y evaluación de las estrategias para intervenir frente a un problema, se consigue gracias al análisis de las dimensiones de fiabilidad, seguridad, bienes tangibles, empatía y capacidad de respuesta, de acuerdo a la expectativa y percepción, desde la realidad de los usuarios. (Aldave, 2017) En la atención primaria es primordial cumplir con las necesidades de los pacientes, mantener una satisfacción adecuada es el objetivo fundamental de la casa de salud a la que acuden, es así que la Asamblea General de las Naciones Unidas publicó la Estrategia mundial para la salud, haciendo hincapié en mejor la atención brindada. (Remache, 2018)

Desde siempre, la salud ha sido un tema de preocupación, pese a esto, muchas instituciones han buscado realizar mejoras, por ejemplo, en cuanto a la accesibilidad, tiempo de espera, etc. pero sobre todo en la calidad de atención, por tal motivo, evaluar la estrategia de Atención Primaria de Salud desde el punto de vista crítico y experimental del usuario, resulta vital. (Paredes, 2019) Varios estudios establecen como medida de calidad de la atención, a la evaluación del nivel de satisfacción percibido por los pacientes; una evaluación subjetiva positiva y satisfactoria, es propicia para mantener adherencia a los servicios de salud. (Ayala, 2020)

Por otra parte, al obtener resultados satisfactorios en las entrevistas, no garantiza necesariamente que la calidad de atención es buena, existen muchos estudios que inclusive se reportan porcentajes inferiores a 10% de insatisfacción, son tomados en consideración y seriamente. (Aldave, 2017) Conseguir mejorar la calidad y el acceso a la salud, es parte de las estrategias de Ecuador, siendo un eje importante para el Desarrollo del Buen Vivir, debido a las exigencias de la población. Por otra parte, los juicios emitidos por los usuarios, exponen las conductas esperadas, por ello las instituciones centran su interés en aplicar estrategias. (Pilco & Fernández, 2020)

Hoy en día se buscan emplear herramientas que fortalezcan al sistema, en este sentido, la aplicación del modelo de evaluación de calidad Servqual, es confiable y permite identificar grados de insatisfacción en ciertas áreas, para implantar mejoras. Este modelo es aplicable al área de salud, en bases a lo mencionado, servirá para cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

Por lo mencionado, para la presente investigación, planteamos la siguiente interrogante:  
¿Cuál es la calidad de atención percibida por los pacientes que acuden al Centro de Salud La Panadería, Riobamba?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Todos los estudios que buscan indagar en el sistema sanitario, de cierta manera, desean identificar pautas que ayuden a encontrar instrumentos adecuados para brindar una atención de calidad, esto es debido a que se han encontrado un sin número de ilustraciones a fin, con falencias en el sistema y quejas por parte de los usuarios, quienes al acudir a una casa de salud lo único que esperan, es encontrar soluciones a sus problemas médicos, resolver dudas o inquietudes, tratar sus enfermedades de manera adecuada, con un diagnóstico y tratamiento de acorde. (Pérez, 2019)

Según la Organización Mundial de la Salud, el sistema sanitario actualmente ha ido en retroceso, (OMS, 2019) es por ello que este tipo de investigaciones permite evaluar según la encuesta Servqual, el nivel de insatisfacción en sus diferentes dimensiones, con la finalidad de plantear estrategias que permitan sobrellevar y mejorar varios campos. El Ministerio de Salud Pública estableció que el estado de bienestar de un paciente se ve reflejado cuando se suplen sus carencias y superan las expectativas. (Pedraza , Verástegui, González, & González, 2014).

Existen tres niveles de necesidades según la percepción de los pacientes, en primer lugar, están las expectativas básicas, como la empatía, respetos, honestidad, credibilidad, etc. en segunda instancia el usuario busca atención inmediata, accesible, personalizada y de fácil comprensión, y finalmente el tercer nivel se refiere al aspecto físico, instalaciones adecuadas, cómodas, y buena presentación física por parte de los servidores. (Bustamante, Elsie, & Tello, 2019)

De la calidad de atención que perciben los pacientes, depende su continuidad a los controles, y más aún, permite al personal de salud identificar de manera temprana posibles enfermedades prevenibles, con ello minimizar gastos al gobierno y a la sociedad como tal. (Roca & Godoy, 2019) La calidad del servicio depende de la percepción del usuario, esto va de acorde a sus opiniones, actitudes, etc. que tengan luego de recibir atención en cualquier área, sin embargo, el enfoque del sistema busca satisfacer las necesidades y superar sus expectativas. (Ayala, 2020) Por ello es vital aplicar la herramienta Servqual, actualmente aplicada y validada, misma que permite cumplir con los objetivos planteados.

De la mano de la Universidad Nacional de Chimborazo, deseamos profundizar e investigar esta problemática, que si bien es cierto ha sido realizada a nivel mundial y en nuestro país en diferentes niveles del sistema sanitario, sin embargo, nosotros queremos indagar a nivel de la Atención Primaria de salud, debido a que posteriormente seremos parte de esta área, de tal manera consideramos viable la ejecución de esta investigación ya que con ella podemos aportar a la comunidad científica con información relevante y contribuir a la casa de salud en la cual se aplicará, con la finalidad de cambiar la manera de brindar atención y aplicar nuevas estrategias y mejoras, por otro lado, será una fuente de indagación para investigaciones a futuro.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la calidad de atención percibida a partir del modelo Servqual en el Centro de Salud La Panadería.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la calidad de atención percibida por los pacientes de acuerdo a las dimensiones del modelo Servqual.
- Evaluar las dimensiones que presentan niveles de insatisfacción según la percepción de los pacientes.
- Establecer la relación entre la expectativa y la percepción de acuerdo al nivel de satisfacción del paciente
- Establecer la calidad de atención que brinda el Centro de Salud La Panadería de acuerdo a la escala de Likert.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. Generalidades

**Calidad de atención.** - La Organización Mundial de la Salud define a una atención de calidad como aquella que identifica los requerimientos y necesidades de la población, de manera adecuada y precisa, para quienes destina los recursos institucionales, humanos, etc. la calidad en el área sanitaria puede alcanzarse mediante una atención eficaz y eficiente. La literatura menciona que la calidad de atención precisa un conjunto de propiedades indispensables, que facilitan la caracterización de los servicios sanitarios, obteniendo resultados favorables. (Pérez, 2019)

**Satisfacción.** - Es un estado de plenitud, producido a nivel del cerebro que va acompañado de raciocinio, básicamente es la experiencia relacionada con la percepción de la calidad, es decir, a mayor percepción mayor será la satisfacción obtenida; en el área de salud significa el cumplimiento de lo ofertado, que cubre las necesidades del paciente, quien valorará como insatisfactoria, satisfactoria y complacencia. (Ayala, 2020)

**Expectativa.** - Se entiende como aquello que el paciente espera recibir de un servicio médico, está constituida por experiencias propias o ajenas y vivencias adoptadas en consultas posteriores, mismas que tiene efecto sobre la evaluación de la calidad de atención; lo indicado es superar las expectativas que tienen los pacientes sobre un servicio médico. (Bustamante, Elsie, & Tello, 2019)

**Percepción.** – Hace referencia a la forma de como los usuarios receptan la calidad de atención que proporcionan las entidades sanitarias, en el tiempo que dure la consulta médica. Si el paciente percibe una atención de calidad, significa que sus necesidades y requerimientos fueron cumplidos. (Suárez, Robles, & Serrano, 2019)

**Relación médico – paciente.** – Según Entralgo, la relación entre un médico y el paciente, depende del lugar en donde se lleve a cabo la atención, ya sea en un consultorio, sala de emergencias, quirófano, etc. dicha relación puede ser considerado como un tipo de amistad médica, en donde el médico ofrece sus conocimientos y el paciente deposita su confianza en la medicina y en el personal de salud, siendo ésta una amistad genuina. (Mendoza A. , 2017)

#### 2.2. Modelo Servqual

Considerado como la herramienta más utilizada a nivel sanitario para evaluar la calidad de un servicio, fue creado por Parasuraman y cols, en el año 1985, y con los años ha ido sufriendo modificaciones y adaptaciones, su estructura está conformada por cinco dimensiones de calidad que evalúan diversos parámetros. (Roca & Godoy, 2019) La

calidad de los servicios institucionales es medida a través de la discrepancia entre de la expectativa y percepción de los usuarios de acuerdo al servicio recibido. El modelo Servqual fue diseñado para comprender las expectativas de los usuarios de manera plena, que orienta a una constante mejora organizacional. (Campos, 2021)

### 2.3. Dimensiones del Modelo Servqual

La herramienta se basa en cinco dimensiones, cuya finalidad es acercarse a calidad percibida por los pacientes que acuden a un servicio de salud, los aspectos que incluyen en el modelo son:

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

**Fiabilidad.** – Conocido también como confiabilidad por ciertos autores, hace referencia a la capacidad de llevar a cabo el servicio ofertado de manera adecuada y confiable.

**Capacidad de Respuesta.** – Está en relación con la disposición que tienen los profesionales de salud para atender a los usuarios y otorgarles un adecuado servicio

**Seguridad.** – Habilidad que tienen los profesionales de salud para generar confianza y credibilidad durante la atención.

**Empatía.** – Hace referencia a la atención individualizada y personalizada que brinda el personal de salud a los pacientes.

**Aspectos Tangibles.** – Se refiere al aspecto físico de las instalaciones, infraestructura de la casa de salud, equipos, materiales e incluso a la apariencia física del personal. (Suárez, Robles, & Serrano, 2019)

**Tabla 1.** *Definiciones e ítems de las dimensiones establecidas por Parasuraman.*

Dimensiones	Definiciones	Ítems/Área de preguntas
Tangibilidad	Pñ{-	Q1. Equipo actualizado. Q2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas. Q3. Empleados bien vestidos y lucir prolijos. Q4. La apariencia de las instalaciones físicas es consistente con el tipo de servicio prestado.

Seguridad (Confiabilidad)	Capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa	<p>Q5. El prestador cumple con los plazos de respuesta prometidos.</p> <p>Q6. El proveedor es comprensivo y tranquilizador cuando el cliente tiene problemas.</p> <p>Q7. Son confiables.</p> <p>Q8. Prestan sus servicios en los tiempos prometidos.</p> <p>Q9. Mantienen registros precisos.</p>
Capacidad de respuesta	Voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido.	<p>Q10. No se debe esperar que les digan a los usuarios exactamente cuándo se realizará el servicio.</p> <p>Q11. No es razonable esperar un servicio rápido de los empleados.</p> <p>Q12. Los empleados no siempre tienen que estar dispuesto a ayudar a los usuarios.</p> <p>Q13. Está bien estar demasiado ocupado para responder a las solicitudes del usuario.</p>
Responsabilidad (Garantía)	Conocimiento y cortesía de los proveedores y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	<p>Q14. Los empleados deben ser dignos de confianza.</p> <p>Q15. Los usuarios deben sentirse seguros al realizar transacciones con los empleados.</p> <p>Q16. Los empleados deben ser educados.</p> <p>Q17. Los empleados deben obtener el apoyo adecuado de la empresa para hacer bien su trabajo.</p>
Empatía	Atención personalizada e individualizada que el proveedor ofrece a los usuarios.	<p>Q18. No se debe esperar que las empresas presten a cada cliente una atención individualizada.</p> <p>Q19. No se debe esperar que los empleados presten a cada usuario una atención individualizada.</p> <p>Q20. No es realista esperar a que los empleados presten a cada usuario una atención individualizada.</p> <p>Q21. No es razonable esperar que los empleados se preocupen por los mejores intereses del usuario.</p> <p>Q22. Las empresas no deberían tener que operar necesariamente en horarios convenientes para todos los clientes.</p>

Fuente: (Benítez, 2021)

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

## 2.4. Importancia de la aplicación del Modelo Servqual

La población a nivel mundial es cada vez más consciente del derecho a optar por un servicio médico de calidad, por otra parte, son un pilar importante en la evaluación y decisiones sanitarias que perturban su salud. Si se requiere alcanzar un nivel de calidad alto, es importante evaluar en todo sentido los servicios de salud, tomando en cuenta las percepciones de los pacientes versus las expectativas. (Benítez, 2021)

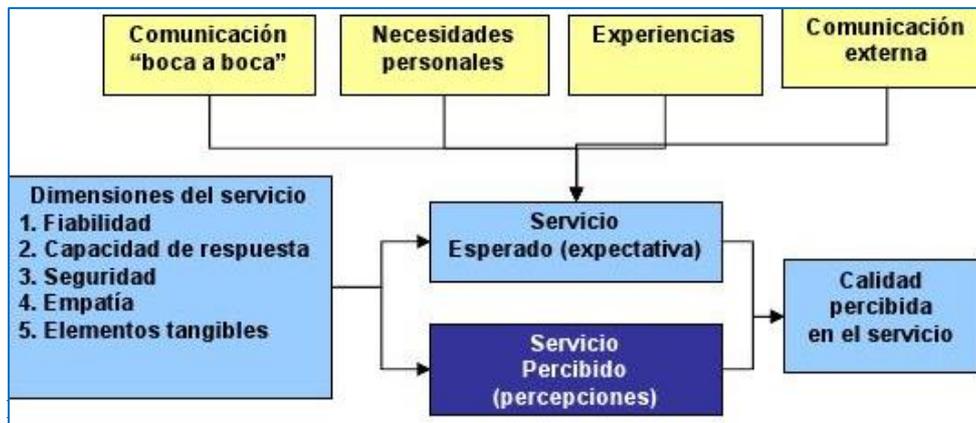
Lamentablemente muchos de los usuarios no tienen conocimiento acerca de la manera adecuada de realizar la evaluación, por ello lo hacen en base a sus experiencias, factores

interpersonales, retroalimentación de consultas anteriores, etc. lo que puede provocar que, por parte de la administración, esto no sea tomado con seriedad y no se le dé la importancia que merece, cuando en realidad debería ser un indicador clave para evaluar la atención. Cabe recalcar que, si la oferta de los servicios implica brindar excelencia, pues debería ser tomado en serio, el objetivo primordial de una casa de salud siempre debe tratar de contribuir al bienestar y satisfacción del paciente. (Aldave, 2017)

## 2.5. Diagrama de aplicación del Modelo Servqual

Sin duda, el servicio sanitario es un pilar indispensable que debe ser evaluado con frecuencia, y el objetivo final siempre será superar la calidad esperada por los pacientes, por ello se toman en cuenta la expectativa y la percepción del usuario, dos fundamentos de difícil medición, por ello varios autores realizaron una herramienta de medición fiable en base a un cuestionario denominado Servqual, compuesto por cinco dimensiones, con ella se obtiene la calidad percibida en el servicio. (Pymes y Autónomos, 2021)

**Figura 1.** *Medición del Modelo Servqual*



## 2.6. Calidad y satisfacción de los servicios de atención de salud

A partir del punto de vista administrativo y sociológico, los usuarios son quienes se benefician de los servicios que proporcionan los profesionales de salud, como parte de los derechos incluidos en la Constitución. Con esto, surge la necesidad de que los establecimientos den importancia y busquen mejorar la calidad de atención brindada al usuario, no solamente por que es una obligación, sino por ética, rompiendo paradigmas de que se trata de un servicio público, en donde debe prevalecer la eficacia y eficiencia sobre ideologías políticas o sociales, de esta manera se consigue superar las expectativas de los pacientes y se obtiene complacencia de los servicios principalmente, en la atención primaria. (Fariño, Vera, & Cercado, 2018)

## 2.7. Elementos de la satisfacción del usuario

Incluye tres elementos:

- **Rendimiento percibido.** - Se determina desde la perspectiva del paciente en base al resultado obtenido luego de recibir atención en cualquier servicio de salud, es influenciado por opiniones ajenas, y generalmente depende del estado emocional y raciocinio del usuario.
- **Expectativas del usuario.** – Es lo que el paciente espera de un servicio, suele ser en base a la oferta que realiza la casa de salud, en Ecuador al existir un servicio de salud gratuito, generalmente las personas esperan obtener todo de las instituciones, debido a que eso es lo que ofertan, sin embargo, la realidad es diferente, por ello las expectativas son mínimas, esto depende de cada institución.
- **Niveles de Satisfacción.** – Al terminar la atención, los pacientes experimentan uno de los siguientes niveles: (Ayamamani, 2018)

**Tabla 2.** N93.-iveles de Satisfacción del usuario

<b>Insatisfacción</b>	<b>Satisfacción</b>	<b>Complacencia</b>
 Aquellos que no alcanzan las expectativas del paciente.	 Cuando la percepción del servicio está de acorde a las expectativas del paciente.	 Aquella sensación que el usuario experimenta cuando el servicio recibido supera las expectativas

Fuente: (Ayamamani, 2018)

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

## 2.8. Modelos de evaluación de calidad

El sistema de Salud Pública constantemente está sometido a evaluaciones de indicadores de calidad, ya sea por una obligación legal o ética, debido a esto la atención que brindan las casas de salud buscan satisfacer las necesidades de los pacientes, supliendo sus necesidades, superando las expectativas que tienen sobre cualquier aspecto que involucra una atención de calidad, sin que importe que la atención que se brinda por parte del gobierno sea ofertada como gratuita, sobre todo esta el salvaguardar la salud e integridad de las personas. Entre los modelos utilizados para medir el grado de satisfacción están los siguientes:

- **Delphi:** Es un instrumento predictivo utilizado para evaluar la calidad de un servicio a través de la satisfacción del paciente mediante técnicas de prospección.
- **Avedis Donabedian:** Modelo que evalúa a partir de un sin número de dimensiones tales como la dimensión humana, técnica y de acuerdo al entorno, admite caracterizar los servicios ofrecidos por las casas de atención a nivel primario.

- **Servqual:** Herramienta esencial con directrices establecidas que permiten establecer el nivel de calidad de atención de un servicio prestado, fue elaborado por Zeithami, Berry y Parasuraman con la finalidad de mejorar la calidad de atención brindada por un establecimiento. Utiliza cinco dimensiones que evalúan la empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, entiende de manera precisa al usuario, en este caso a los pacientes, además orienta de manera específica constantes que requieren ser mejoradas. (Fariño, Vera, & Cercado, 2018)

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de Estudio

Es una investigación cuantitativa, de diseño descriptivo, de corte transversal ya que el estudio analizará datos recopilados en un marco temporal determinado, debido a que la información será recopilada a través de la herramienta Servqual modificada por medio de la Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22, mismo que permite obtener el nivel de atención sanitaria percibido por los pacientes atendidos en Centro de Salud La Panadería en el año 2021.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1. Población

La población estará conformada por 130 pacientes de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 25 y 65 años de edad, atendidos en el área de Medicina General del Centro de Salud La Panadería de la ciudad de Riobamba, durante el año 2021.

##### 3.2.2. Muestra

Se tomó una población de 130 pacientes, la muestra no probabilística se obtendrá mediante el cálculo muestral, con ello optaremos por la población total.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N + 1) + Z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo (306)

e = Error de estimación máximo aceptado 5% (0.05)

Z = Nivel de confianza de 95% (1.96)

p = Proporción estimada 0.5

q = Probabilidad de fracaso 1-p = 0.5

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 130}{0.05^2 (130+1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 98,2$$

Se decidió ejecutar el estudio en un total de 100 pacientes.

#### 3.3 Criterios de Inclusión y exclusión

##### 3.3.1. Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores a 25 años y menores a 65 años.

- Pacientes de ambos géneros.
- Pacientes atendidos en el área de Medicina General en el año 2021.
- Pacientes que acepten participar en la investigación.

### **3.3.2. Criterios de Exclusión**

- Pacientes menores a 25 años y mayores a 65 años
- Pacientes que acudan a otros servicios de atención.
- Pacientes que no completen la encuesta del instrumento S5/22.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

## **3.4 Identificación de las variables**

### **3.4.1. Variable Dependiente**

- Calidad de atención

### **3.4.2. Variable Independiente**

- Satisfacción del paciente

### 3.5 Operacionalización de las variables

**Tabla 3.** Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO	ESCALA	INDICADOR
<b>FIABILIDAD</b>	Hace referencia a la habilidad que tiene el centro de salud para brindar el servicio ofrecido, de manera íntegra y cuidadosa.	Cuantitativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mucho peor de lo que esperaba</li> <li>2. Peor de lo que esperaba</li> <li>3. Como lo esperaba</li> <li>4. Mejor de lo que esperaba</li> <li>5. Mucho mejor de lo que esperaba</li> </ol>	Distribución según el instrumento S5/22: Inclusiva. Cumplimiento. Medicación.
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Se enmarca en la agilidad con que se proporciona el servicio sanitario a los usuarios.	Cuantitativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mucho peor de lo que esperaba</li> <li>2. Peor de lo que esperaba</li> <li>3. Como lo esperaba</li> <li>4. Mejor de lo que esperaba</li> <li>5. Mucho mejor de lo que esperaba</li> </ol>	Agilidad Diligencia. Disposición.
<b>SEGURIDAD</b>	Conjunto de peculiaridades de la atención relacionada con el	Cuantitativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mucho peor de lo que esperaba</li> </ol>	Privacidad. Integral.

	conocimiento y habilidades de los servidores sanitarios y que otorga seguridad al paciente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Peor de lo que esperaba</li> <li>3. Como lo esperaba</li> <li>4. Mejor de lo que esperaba</li> <li>5. Mucho mejor de lo que esperaba</li> </ul>	Confianza.
<b>EMPATÍA</b>	Está en relación con el trato individualizado, personalizado que los usuarios reciben por parte de los servidores sanitarios.	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mucho peor de lo que esperaba</li> <li>2. Peor de lo que esperaba</li> <li>3. Como lo esperaba</li> <li>4. Mejor de lo que esperaba</li> <li>5. Mucho mejor de lo que esperaba</li> </ul>	Amabilidad. Respeto Paciencia Comprensión.
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Características relacionadas al aspecto físico de las instalaciones, equipamientos, personal de salud y material.	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mucho peor de lo que esperaba</li> <li>2. Peor de lo que esperaba</li> <li>3. Como lo esperaba</li> <li>4. Mejor de lo que esperaba</li> <li>5. Mucho mejor de lo que esperaba.</li> </ul>	Equipamiento. Comodidad Limpieza.

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada  
 Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

### 3.6 Método de estudio

Los datos se recabarán mediante la aplicación de la Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de SERVQUAL, esta herramienta permite evaluar la calidad de atención mediante la percepción de los pacientes en relación a la atención recibida por parte del establecimiento de salud, está conformado por 22 preguntas que conforman 5 dimensiones tales como: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad. Las respuestas se realizarán en torno a 5 opciones las cuales son: mucho peor de lo que esperaba, peor de lo que esperaba, como lo esperaba, mejor de lo que esperaba, mucho mejor de lo que esperaba, medidos de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. La segunda parte de la encuesta consta de 2 preguntas que evaluarán tanto la calidad de atención que esperan recibir por parte del personal de salud, como el nivel de atención que obtendrán luego de la consulta médica, de acuerdo a la expectativa y percepción.

### 3.7 Técnicas e instrumentos

La recolección de datos se aplicará mediante la técnica de Encuesta Servqual adaptada al área de salud, permitirá recolectar información general distribuida en 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

1. **Fiabilidad.** - Preguntas de la 1 a la 5.  
Evalúan la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la manera en que se ofreció y pactó.
2. **Capacidad de respuesta.** - Preguntas de la 6 a la 9.  
Analizan la buena disposición y voluntad de ayudar a las pacientes y proveerlas de un servicio rápido y adecuado.
3. **Seguridad.** - Preguntas de la 10 a la 13.  
Se valora la cortesía y habilidad del servidor sanitario para transmitir a las pacientes credibilidad, confianza y derecho a la confidencialidad en la atención sin riesgos o dudas.
4. **Empatía.** - Preguntas de la 14 a la 18.  
Evalúa la capacidad para ponerse en el lugar del paciente, colocándole en primera instancia otorgando atención individualizada.
5. **Bienes Tangibles.** - Preguntas de la 19 a la 22.

Estima el aspecto de las instalaciones físicas, equipos médicos, aspecto del personal y materiales de comunicación.

La calidad de atención se evaluará mediante la percepción de los pacientes, al culminar la consulta médica. El análisis del nivel de Satisfacción e Insatisfacción se realizará según la escala de Likert.

**Insatisfactorio:**

1. Mucho peor de lo que esperaba
1. Peor de lo que esperaba

**Satisfactorio:**

2. Como lo esperaba
3. Mejor de lo que esperaba
4. Mucho mejor de lo que esperaba

### **3.8 Procesamiento estadístico**

Los datos recolectados serán registrados en una hoja de Excel para posteriormente expresarse mediante tablas, frecuencias y porcentajes, el análisis univariante y multivariante de cada dimensión e interpretación de los datos se realizarán a través del software SPSS 23.0, mediante la prueba Chi-Cuadrado con un intervalo de confianza del 95% y un valor  $p \leq 0.05$ .

### **3.9 Control de calidad de datos**

El modelo Servqual es una herramienta confiable y validada internacionalmente, en este trabajo investigativo se busca evaluar la calidad de atención sanitaria mediante la percepción de los pacientes, por ello es importante validar este instrumento, y se consigue a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, mismo que determina el nivel de confiabilidad de la escala utilizada, posterior al cálculo de los datos recabados se obtuvo un  $\alpha = 0,8407$  lo que indica que la aplicación de este instrumento es confiable.

### **3.10 Consideraciones éticas**

Con la finalidad de garantizar el derecho a la confidencialidad, se delegará un código a cada usuario, previa explicación clara y concisa sobre el estudio, se obtendrá el consentimiento informado verbalmente. Todos los datos recabados por medio de las encuestas serán manejados exclusivamente por los autores.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis Univariante

**Tabla 4.** *Calidad de atención percibida según la dimensión de Fiabilidad*

	INSATISFACCIÓN			SATISFACCIÓN			
	1	2	Frecuencia	3	4	5	Frecuencia
<b>Pregunta 1</b>	2	14	16	56	17	11	84
<b>Pregunta 2</b>	2	26	28	57	12	3	72
<b>Pregunta 3</b>	16	35	51	42	6	1	49
<b>Pregunta 4</b>	7	42	49	38	8	5	51
<b>Pregunta 5</b>	15	39	54	44	2	0	46
<b>n</b>	<b>% Acumulado</b>			<b>% Acumulado</b>			
100	39,6%			60,4%			

Fuente: Modelo SERVQUAL modificado

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

Se estudió a un total de 100 pacientes, en la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos de la evaluación de la dimensión de Fiabilidad, se observa que el 60,4% de los pacientes manifestaron percibir una atención satisfactoria en el análisis acumulativo, mientras que un 39,6% refirieron sentir insatisfacción. En lo concerniente a la pregunta 3: Su atención se realizó según el horario establecido por la casa de salud, 51 personas manifestaron insatisfacción; 49 y 54 usuarios respectivamente reflejaron no estar satisfechos en lo concerniente a la pregunta 4: Contó el establecimiento con mecanismos para atenderlo en casos de presentar una queja o reclamo y a la pregunta 5: La farmacia contó con los medicamentos que el médico le recetó.

En el artículo publicado por Vía Lorenza se obtuvo mayor porcentaje de satisfacción del 62% en la pregunta 1 referente al trato sin diferencia en relación a otras personas, (Vía, 2018) mientras que, Fariño y cols. en una investigación realizada en Milagro en unidades

operativas de atención primaria, mencionan que el 71% de los pacientes manifestaron insatisfacción referente al horario de atención y espera para ser atendidos, por otro lado, el 65% mostraron insatisfacción en relación a la pregunta 4, debido a que el establecimiento no mostró interés en solucionar problemas y atender quejas o reclamos, (Fariño, Cercado, & Vera, 2018) de la misma manera Carrillo y cols. reportan que el 47% no se sintieron satisfechos respecto a la pregunta 5, ya que la farmacia no contaba con los medicamentos necesarios recetados por el médico; estos resultados concuerdan con los reportados en nuestra investigación ya que son las subescalas que registraron mayor grado de insatisfacción. (Carrillo, Guzmán, & Magaña, 2022)

**Tabla 5.** *Calidad de atención percibida según la dimensión de Capacidad de respuesta*

	INSATISFACCIÓN			SATISFACCIÓN			
	1	2	Frecuencia	3	4	5	Frecuencia
<b>Pregunta 6</b>	9	34	43	48	9	0	57
<b>Pregunta 7</b>	5	18	23	72	5	0	77
<b>Pregunta 8</b>	19	15	34	46	14	6	66
<b>Pregunta 9</b>	7	10	17	71	12	0	83
<b>n</b>	<b>% Acumulado</b>			<b>% Acumulado</b>			
100	29,3%			70,75%			

Fuente: Modelo SERVQUAL modificado

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos sobre la percepción del paciente respecto a la Capacidad de respuesta, el 70,75% de los usuarios se sienten satisfechos respecto a esta dimensión, frente al 29,3% quienes no tuvieron una buena percepción, principalmente en relación a la pregunta 6: La atención en el área de farmacia fue rápida, en donde 43 pacientes no percibieron una atención de calidad, de la misma manera en la pregunta 8: El tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto, 34 pacientes manifestaron insatisfacción respecto a esta pregunta.

Nuestros resultados coinciden con varios estudios, tal es el caso de Ayala quien evaluó la calidad de atención en Mate, Guayas, reportando que un 62% de los usuarios sintieron satisfacción referente a esta dimensión; de la misma manera se obtuvo un 56% de satisfacción en un estudio realizado en Callao, Perú, en donde evaluaron el nivel de satisfacción en el área de salud sin embargo, en la pregunta 6 acerca del tiempo de espera para ser atendidos por farmacia, los pacientes esperan recibir una atención inmediata y como no sucede, genera cierto grado de insatisfacción en los pacientes. (Ayala, 2020)

**Tabla 6.** *Calidad de atención percibida según la dimensión de Seguridad*

	INSATISFACCIÓN			SATISFACCIÓN			
	1	2	Frecuencia	3	4	5	Frecuencia
<b>Pregunta 10</b>	3	9	12	61	19	8	88
<b>Pregunta 11</b>	0	12	12	72	12	4	88
<b>Pregunta 12</b>	2	8	10	75	15	0	90
<b>Pregunta 13</b>	3	11	14	65	14	7	86
<b>n</b>	<b>% Acumulado</b>			<b>% Acumulado</b>			
100	12,0%			88,0%			

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos de acuerdo a la percepción de los pacientes según la dimensión de Seguridad, evidentemente la gran mayoría califica a esta dimensión como satisfactoria con un 88% frente al 12% que no percibió recibir una atención de calidad, sin mucha diferencia entre los resultados de las preguntas, se nota que en relación a la pregunta 13: El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza, 14 usuarios no estuvieron satisfechos, lo mismo ocurre en las preguntas 10 y 11 en donde 12 pacientes se sintieron insatisfechos referente al respeto a la privacidad y si se le realizó un examen completo y minucioso.

Nimango, evaluó la percepción de la calidad de servicio en el área de salud, obteniéndose un alto grado de insatisfacción referente a la dimensión de Seguridad con un 63,9%

concluyendo que este valor es alto en relación a la gran mayoría de estudios, dato que concuerda con nuestro estudio ya que en este caso se obtuvo el mayor grado de satisfacción con un 88%. (Boada, Barbosa, & Cobo, 2019) Tal es el caso de la investigación ejecutada por Fariño en Milagro, quien reporta que el 84% de los usuarios señalaron sentirse satisfechos en relación a la confianza transmitida por parte del personal de salud y sobre el respeto a su privacidad, resultado aproximado al obtenido en el presente estudio. (Fariño, Vera, & Cercado, 2018)

**Tabla 7.** *Calidad de atención percibida según la dimensión de Empatía*

	INSATISFACCIÓN			SATISFACCIÓN			
	1	2	Frecuencia	3	4	5	Frecuencia
<b>Pregunta 14</b>	9	24	33	47	11	9	67
<b>Pregunta 15</b>	12	16	28	51	15	6	72
<b>Pregunta 16</b>	1	14	15	72	11	2	85
<b>Pregunta 17</b>	0	8	8	66	16	10	92
<b>Pregunta 18</b>	1	17	18	53	24	5	82
<b>n</b>	<b>% Acumulado</b>			<b>% Acumulado</b>			
100	20,4%			79,6%			

Fuente: Modelo SERVQUAL modificado

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

En relación a la dimensión de Empatía, el 79,6% de los pacientes manifestaron sentir satisfacción, mientras que un 20,4% no percibieron una atención de calidad, principalmente 33 pacientes hacia la pregunta 14, y 28 usuarios hacia la pregunta 15: El trato por parte del profesional médico y de farmacia fue amable, respetuoso y paciente. Por otro lado, 92 pacientes percibieron una buena atención referente a la pregunta 17: Ud. Comprendió la explicación dada por parte del profesional de salud acerca de su salud o resultado de la atención médica.

El nivel de satisfacción obtenido en nuestro estudio es semejante al reportado por Paredes, quien menciona un nivel de satisfacción para Empatía del 80%, en lo concerniente al trato

amable, respetuoso por parte del personal médico, de admisión y de farmacia. (Paredes, 2019) Sin embargo, hay estudios que reflejan lo contrario, tal es el caso de Suarez y cols. quienes reportan que, en relación a la comprensión frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes, un 52% de los pacientes manifestaron insatisfacción en la atención recibida en unidades de atención primaria (Suárez, Robles, & Serrano, 2019)

**Tabla 8.** *Calidad de atención percibida según la dimensión de Aspectos tangibles*

	INSATISFACCIÓN			SATISFACCIÓN			
	1	2	Frecuencia	3	4	5	Frecuencia
<b>Pregunta 19</b>	9	11	20	63	14	3	80
<b>Pregunta 20</b>	2	21	23	66	11	0	77
<b>Pregunta 21</b>	0	7	7	54	22	17	93
<b>Pregunta 22</b>	7	16	23	58	14	5	77
<b>n</b>	<b>% Acumulado</b>			<b>% Acumulado</b>			
100	18,3%			81,75%			

Fuente: Modelo SERVQUAL modificado

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

En la tabla 8 se muestran los resultados sobre la percepción de los pacientes en relación a la dimensión de Aspectos tangibles, en donde el 81,75% de los usuarios refirió sentir satisfacción, mientras que el 18,3% se sintieron insatisfechos con la atención brindada. En relación con la pregunta 21: El establecimiento de salud contó con baños limpios para lo pacientes, 93 usuarios calificaron a esta pregunta como satisfactoria, de la misma manera a la pregunta 19: Los carteles y señalización, fueron adecuados para orientar al paciente, 80 pacientes percibieron satisfacción.

Se evaluó la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención en el Centro de Salud III en el cantón Milagro, en donde se evidenció una gran insatisfacción por parte de los usuarios respecto la dimensión de Aspectos tangibles con una media del 52,3% de insatisfacción. (Suárez, Robles, & Serrano, 2019) Por otro lado, en un estudio publicado en Tabasco, los pacientes mencionaron sentir incomodidad respecto al aspecto de los

baños debido a que, al ser de uso exclusivo para todos los pacientes, son quienes perciben de manera directa esta incomodidad, estos datos concuerdan con lo publicados por Niño y cols. quienes manifestaron una insatisfacción a todos los ítems de esta dimensión. (Niño, Tito, & Chavesta, 2012) Sin embargo, en nuestro estudio 7 pacientes percibieron insatisfacción al respecto.

## 4.2 Análisis Multivariante

**Tabla 9.** Calidad de atención percibida por los pacientes según el modelo SERVQUAL modificado

DIMENSIONES	INSATISFACCIÓN		SATISFACCIÓN		Chi <sup>2</sup>	p
	n	%	n	%		
<b>Fiabilidad</b>						
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	16	39,6	84	60,4	46.7088	0.0014*
2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	28		72			
3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	51		49			
4. ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	49		51			
5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? (Vargas , 2022)	54		46			
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
6. ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	43	29,3	57	70,75	19.3652	0.0009*
7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	23		77			
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	34		66			
9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? (Vargas , 2022)	17		83			
<b>Seguridad</b>						
10. ¿Durante su atención médica se respetó su privacidad?	12	12,0	88	88,0	19,0352	0.0008*
11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	12		88			
12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	10		90			
13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza? (Vargas , 2022)	14		86			

<b>Empatía</b>						
14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	33	20,4	67	79,6	24.953	0.0011 *
15 ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	28		72			
16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	15		85			
17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	8		92			
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? (Vargas , 2022)	18		82			
<b>Aspectos Tangibles</b>						
19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	20	18,3	80	81,7	11.7130	0.0038*
20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	23		77			
21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	7		93			
22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? (Vargas , 2022)	23		77			
			M = 76,09 %			

(\*) Asociación estadísticamente significativa para calidad de atención, (M) Media.

Fuente: Modelo SERVQUAL modificado (Vargas , 2022)

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

En la tabla 9 se muestra un análisis multivariado de las dimensiones del modelo Servqual, encontrándose significancia estadística con una media de 76,09% de satisfacción de calidad de atención de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos en la casa de salud La Panadería, con una satisfacción para Fiabilidad del 60,4% y un valor de  $p=0.0014$ , en relación a la dimensión de Capacidad de Respuesta se obtuvo un 70,75% de satisfacción ( $p=0.0009$ ), en cuanto a la dimensión de Seguridad se encontró una satisfacción alta del 88% ( $p=0.0008$ ), en lo concerniente a la dimensión de Empatía se identificó una satisfacción en la calidad de atención del 79,6% ( $p=0.0011$ ), y en relación a Aspectos tangibles se encontró una percepción satisfactoria del 81,7% ( $p=0.0038$ ).

Por otro lado, la dimensión que registró mayor grado de insatisfacción en el presente estudio es la de Fiabilidad con un 38,6% de insatisfacción, datos relacionados a los reportados por Carrillo, en se registró los valores más altos de insatisfacción, en lo concerniente a los ítems sobre el déficit de medicación, falta de mecanismos para presentar un reclamo, irrespeto al orden de llegada y horario de atención establecido. (Carrillo, Guzmán, & Magaña, 2022)

**Tabla 10.** Nivel satisfacción según la expectativa y percepción de los pacientes.

INDICADORES	INSATISFACCION			SATISFACCIÓN			
	1	2	%	3	4	5	%
Escala de Likert							
¿Cómo espera que sea su atención por parte del personal que labora en el Centro de Salud La Panadería?	2	17	19	58	17	6	81
¿Cómo fue la calidad de atención brindada por el personal de salud?	0	4	4	53	35	8	96
n= 100							

(1) Mucho peor de lo que espera(ba), (2) Peor de lo que espera(ba), (3) Como lo espera(ba), (4) Mejor de lo que espera(ba), (5) Mucho mejor de lo que espera(ba).

Elaborado por: Bonilla H & Enríquez S.

En la tabla 10 se muestran los resultados obtenidos de acuerdo al grado de satisfacción e insatisfacción según la expectativa y percepción de los pacientes; en relación a la expectativa, es decir a lo que los pacientes esperan previo a la atención médica se observa que el 19% de los usuarios no sienten que recibirán una atención de calidad, generalmente eso se debe a experiencias pasadas, o comentarios de personas externas que influyen de cierta manera en esta calificación (Pymes y Autónomos, 2021), por otro lado es evidente que el 81% de los pacientes tiene buenas expectativas y esperan sentirse satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de salud. En el análisis de la percepción se muestra claramente un alza en los valores referentes al nivel de satisfacción al 96%, por otro lado, el 4% de pacientes no sintieron recibir una atención de calidad.

La literatura contiene muchos estudios que demuestran un nivel alto de satisfacción respecto a la atención percibida, tal es el caso del 56,80% frente al 43,20% de insatisfacción, lo que constituye un gran indicador en el sistema de salud. (Vía, 2018) Por otro lado, el 77% de los usuarios sintieron satisfacción posterior a la consulta médica, según los datos proporcionados por Suárez. (Suárez, Robles, & Serrano, 2019)

La calidad de atención que brinda un establecimiento de salud está en relación directa con la percepción que pueden tener los usuarios, siempre se busca obtener un nivel satisfactorio, lo que resulta vital en el cumplimiento del tratamiento y seguimiento en

posteriores controles, de la misma manera permite identificar a través de una buena atención médica, enfermedades ya sean congénitas, crónicas o que surgen en el periodo gestacional y con ello poder prevenir complicaciones futuras, mientras que, si no se brinda una atención adecuada, de calidad, los usuarios tendrán una percepción insatisfactoria respecto a la calidad de atención tal como se menciona en el análisis univariante de ciertas dimensiones.

## CAPITULO V

### 5.1 CONCLUSIONES

- Para evaluar la calidad de atención en el Centro de Salud La Panadería se utilizó el modelo Servqual adaptado y ampliamente aplicado al área de salud, de tal manera se obtuvo una calidad de atención muy satisfactoria con una media del 79,6% de acuerdo a la percepción de los pacientes.
- Se identificó un alto nivel de satisfacción en todas las dimensiones, sin embargo, en la dimensión de Fiabilidad se registró un 38,6% de insatisfacción según la percepción de los pacientes, datos que deben ser tomados en consideración, tales como: falta de medicamentos, ausencia de mecanismos para presentar un reclamo, irrespeto al orden de llegada y horario de atención establecido por la casa de salud.
- La percepción de los usuarios esta en directa relación con la calidad de atención otorgada por un establecimiento sanitario, de tal manera se determina el nivel de satisfacción o insatisfacción de los pacientes, de acuerdo a los requerimientos y necesidades que presenten y que puedan ser cubiertas por la casa de salud.
- Con esta investigación se procura mejorar la calidad a nivel de la atención primaria de salud, de tal manera se conseguirá mayor satisfacción por parte de los usuarios, lo que resulta vital para brindar confianza a los pacientes y permite identificar problemas de salud de manera temprana en cualquier rango de edad y etapa de la vida.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Todo profesional de salud debe brindar una atención de calidad a los pacientes, por ello recomendamos a todo servidor sanitario, evaluar la calidad de atención brindada en la casa de salud a la cual prestan sus servicios, con la finalidad de identificar posibles falencias en las diferentes áreas.
- Se recomienda respetar los horarios de atención establecidos por la casa de salud y el orden de atención a los pacientes, además establecer un espacio o personal a donde el paciente puede acudir para presentar quejas, reclamos o sugerencias y resolver las dudas.
- Recomendamos mejorar el régimen de adquisición y dispensación de medicamentos, con la finalidad de evitar un desabastecimiento en el centro de salud, principalmente de medicamentos básicos.
- Seguir una línea investigativa que busque mejorar la calidad de atención en el control prenatal para de esta manera aportar al sistema de salud con uno de los objetivos del milenio que busca disminuir la mortalidad materna.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aldave, S. O. (2017). *Percepciones y expectativas del usuario sobre la calidad de atención de consultorios externos de gastroenterología del Hospital Belén de Trujillo - 2017*.
- Alkema, L., Chou, D., Hogan, D., Zhang, S., Moller, A. B., Gemmill, A., . . . Say, L. (s.f.). *Niveles y tendencias mundiales, regionales y nacionales de la mortalidad materna entre 1990 y 2015, con proyecciones basadas en escenarios hasta 2030: un análisis sistemático realizado por el Grupo Interinstitucional de Estimación de la Mortalidad Materna*. *La Lanceta*. doi:[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)00838-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)00838-7)
- Ayala, S. L. (2020). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas - 2020*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68567/Ayala\\_ASLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68567/Ayala_ASLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayamamani, C. H. (2018). *Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de Radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017*. Universidad Alas Peruanas, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/6431>
- Benítez, A. M. (2021). *Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud Mediante el modelo Servqual*. Universidad San Francisco de Asís, Bogotá. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Boada, A. V., Barbosa, A. M., & Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud*, 6(1), 55-71. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Bustamante, M. U., Elsie, F. O., & Tello, M. (2019). Fundamentos of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista empresarial*, 13(2). doi:DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Callupe, J. M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio del laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72569>
- Campos, R. (2021). Calidad de servicio percibido según Modelo Servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes. *Revista de Enfermería la Vanguardia*, 1(1), 16-20.

- Carrillo, R. G., Guzmán, L., & Magaña, L. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Fariño, J. E., Vera, F. E., & Cercado, A. G. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units-Milagro. *Revist Ecuatoriana de Ciencia Tecnología e Innovación en Salud Pública*, 2(2).
- Fariño, J., Cercado, A., & Vera, E. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22.
- Mendoza, A. (2017). La relación médico paciente: consideraciones éticas. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 63(4), 555-564.
- Mendoza, N. B., & Placencia, M. (2020). Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci_arttext)
- Niño, B. S., Tito, J. C., & Chavesta, X. P. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 5(1), 5-9.
- OMS. (19 de Septiembre de 2019). *Mortalidad materna*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
- Paredes, A. R. (2019). *Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedraza , N. A., Verástegui, J., González, A., & González, I. (2014). *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC*. Unilibre Cali. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>
- Pérez, L. M. (2019). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital II ILO ESSALUD, período Enero-Marzo,2017*. Universidad José Carlos Mariátegui, Ilo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/761>
- Pilco, J. D., & Fernández, M. A. (2020). *Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador*. Tesis de Posgrado , Universidad Estatal de Milagro UNEMI, Milagro. Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5246/1/PILCO%20JHALMAR-Articulo.pdf>

Pymes y Autónomos. (26 de Julio de 2021). *Pymes y Autónomos*. Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/estrategia/medir-la-calidad-de-un-servicio-el-modelo-servqual>

Remache, D. G. (2018). *Participación de la enfermera en los controles prenatales y su incidencia en las complicaciones postparto en las mujeres que acuden al subcentro Augusto N Martínez, año 2012*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6603>

Roca, M., & Godoy, N. (2019). Calidad percibida por el paciente en la atención ambulatoria y de urgencias en los servicios de radiología. *Biociencias*, 3(1), 1-15.

Suárez, G. J., Robles, R. E., & Serrano, G. L. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. 38(2), 153-169. Obtenido de <file:///D:/TRABAJOS%20DE%20TESIS/TESIS-ARTICULO%202/ARTICULOS%20DE%20RESPALDO/cib192k.pdf>

Vargas , S. M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el*. (U. C.-P. Pública, Editor) Obtenido de Universidad César Vallejo-Programa académico de Maestría en Gestión Pública: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80229/Vargas\\_CS\\_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80229/Vargas_CS_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Vía, L. M. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. Universidad César Vallejo, Callao. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada\\_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta N°1

#### ENCUESTA

Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021”

- **Objetivo:** Determinar la calidad de atención percibida a partir del modelo Servqual en el Centro de Salud La Panadería.

Escala De Valoración Del Instrumento				
	Mucho peor de lo que esperaba 1	Peor de lo que esperaba 2	Como lo esperaba 3	Mejor de lo que esperaba 4
<b>Fiabilidad</b>				
01 ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?				
02 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
03 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?				
04 ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?				
05 ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?				
<b>Capacidad de Respuesta</b>				

06 ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?				
07 ¿La atención en el área de admisión fue rápida?				
08 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?				
09 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?				
<b>Seguridad</b>				
10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				
12 ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
13 ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?				
<b>Empatía</b>				
14 ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				
15 ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
16 ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				

17 ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
<b>Aspectos Tangibles</b>				
18 ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				
20 ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				
21 ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				
22¿Cómo espera usted que sea su atención medica en el centro de salud la panadería?				
23.¿Cómo fue la calidad de atención brindada por todo el personal del centro de salud?				

Anexo N° 2

Centro de Salud Tipo A la Panadería donde se realizó el proyecto de investigación.



Recolección de datos mediante encuesta hacia pacientes de la muestra de estudio.

