



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA:

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE
SALUD MORASPUNGO 2021”**

AUTOR:

Cristian Danilo Valle Satan

TUTOR:

PhD Patricio Sánchez

Riobamba – Ecuador

2024



Dirección de
Posgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO




Riobamba, 8 de febrero de 2024

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

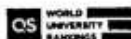
En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MORASPUNGO 2021**", dentro de la línea de investigación de Salud Pública, **presentado por el maestrante Valle Satan Cristian Danilo**, portador de la CI. 0604188250, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Dr. Patricia Sánchez, PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



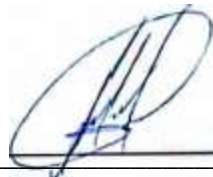
Campus La Dolorosa
Av. Eloy Alfaro y 10 de Agosto
Teléfono (593-3) 373-0880, ext. 2002
Riobamba - Ecuador
Unach.edu.ec
en movimiento

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, Cristian Danilo Valle Satán, con número único de identificación 0604188250, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MORASPUNGO 2021” previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 16 de enero del 2024



MD. Cristian Danilo Valle Satan

0604188250

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser quien me ha regalado la vida y entregado su sabiduría e inteligencia para continuar preparándome en mi vida profesional, de igual manera estoy eternamente agradecido a los amores de mi vida, mi esposa, mi hija quienes son mi pilar fundamental, y mi fuerza para seguir adelante, y mi amada madre quien me ha enseñado a seguir adelante sin importar las situaciones que se presente, además admiro su fortaleza para continuar superándose, agradezco por haberme educado con todos los valores necesarios para emprender mi vida personal y profesional.

Dedicatoria

Dedicó este logro principalmente a Dios, pues ha sido mi guía, mi sustento y mi soporte en los momentos más difíciles de mi vida, a mi familia, mi hija, mi esposa, mi madre quienes son las más importantes para continuar superándome académica y profesionalmente, en especial a mi esposa con mucho cariño, por su apoyo total en todo este proceso. Les dedicó con mucho amor.

Índice General

Certificación del Tutor	i
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	i
Agradecimiento	i
Dedicatoria	i
Índice General	i
Índice de Tablas	i
Índice de Figuras	i
Resumen	1
Abstract	1
Introducción	17
Capítulo 1 Generalidades	20
1.1 Planteamiento del problema	20
1.2 Justificación de la Investigación	21
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivo General	23
1.3.2 Objetivos Específicos	23
1.4 Hipótesis	23
1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo	23
Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica	25
2.1 Antecedentes Investigativos	25
2.2 Fundamentación Legal	29
2.3 Fundamentación Teórica	34
2.3.1 Calidad en la atención de salud	34
2.3.2 Calidad en salud	34
2.4 Satisfacción del usuario:	34
2.4.1 Definición de satisfacción	34

2.5	Aplicación de Modelo Servqual para medir la calidad.....	35
2.5.1	Dimensiones del Modelo Servqual	35
2.5.2	Diseño de cuestionario	37
Capítulo 3 Diseño Metodológico.....		39
3.1	Enfoque de la Investigación	39
3.2	Diseño de la Investigación.....	39
3.3	Tipo de investigación	39
3.3.1	Investigación documental.....	39
3.3.2	Investigación de campo.....	40
3.4	Nivel de Investigación	40
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
3.5.1	Instrumento cuestionario Servqual.....	40
3.5.2	Técnica de encuesta.....	41
3.5.3	Técnica de observación	41
3.6	Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos	41
3.7	Población y Muestra	42
3.7.1	Población.....	42
3.7.2	Tamaño de la Muestra	42
3.8	Variables de estudio: Se identifican y describen cada una de las variables del estudio y las categorías que serán utilizadas en caso de una investigación cuantitativa.	43
Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados.....		46
4.1	Análisis Descriptivo de los Resultados	46
4.2	Discusión de los Resultados	106
Capítulo 5 Marco Propositivo		109
5.1	Planificación de la Actividad Preventiva	109

Conclusiones	117
Recomendaciones	119
Referencias Bibliográficas	120
Apéndice A	127
Apéndice Cuestionario Servqual.....	127
Apéndice B.....	129

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Cuestionario Servqual</i>	38
Tabla 2 <i>Operacionalización de las variables</i>	44
Tabla 3 <i>Sexo</i>	46
Tabla 4 <i>Edad</i>	48
Tabla 5 <i>Expectativa cumplimiento</i>	49
Tabla 6 <i>Expectativa de la ayuda</i>	50
Tabla 7 <i>Expectativa del servicio</i>	52
Tabla 8 <i>Expectativa del tiempo de servicio</i>	53
Tabla 9 <i>Expectativa de registro</i>	54
Tabla 10 <i>Expectativa de comunicación</i>	56
Tabla 11 <i>Expectativa rapidez del servicio</i>	57
Tabla 12 <i>Expectativa de disposición</i>	58
Tabla 13 <i>Expectativa de colaboradores</i>	60
Tabla 14 <i>Expectativa de confianza</i>	61
Tabla 15 <i>Expectativa de transacciones</i>	63
Tabla 16 <i>Expectativa de amabilidad</i>	64
Tabla 17 <i>Expectativa de conocimiento</i>	65
Tabla 18 <i>Expectativa de atención</i>	67
Tabla 19 <i>Expectativa de interés del usuario</i>	68
Tabla 20 <i>Expectativa de comprensión</i>	69

Tabla 21 <i>Expectativa de horarios</i>	71
Tabla 22 <i>Expectativa de equipos</i>	72
Tabla 23 <i>Expectativa de instalaciones</i>	74
Tabla 24 <i>Expectativa apariencia</i>	75
Tabla 25 <i>Expectativa de materiales</i>	77
Tabla 26 <i>Percepción de cumplimiento</i>	78
Tabla 27 <i>Percepción de la ayuda</i>	80
Tabla 28 <i>Percepción del servicio</i>	81
Tabla 29 <i>Percepción del tiempo de servicio</i>	82
Tabla 30 <i>Percepción de registro</i>	83
Tabla 31 <i>Percepción de comunicación</i>	85
Tabla 32 <i>Percepción rapidez del servicio</i>	86
Tabla 33 <i>Percepción de disposición</i>	87
Tabla 34 <i>Percepción de personal</i>	89
Tabla 35 <i>Percepción de confianza</i>	90
Tabla 36 <i>Percepción de transacciones</i>	92
Tabla 37 <i>Percepción de amabilidad</i>	93
Tabla 38 <i>Percepción de conocimiento</i>	95
Tabla 39 <i>Percepción de atención</i>	96
Tabla 40 <i>Percepción de interés del usuario</i>	97
Tabla 41 <i>Percepción de comprensión</i>	98

Tabla 42 <i>Percepción de horarios</i>	99
Tabla 43 <i>Percepción de equipos</i>	101
Tabla 44 <i>Percepción de instalaciones</i>	102
Tabla 45 <i>Percepción de apariencia</i>	103
Tabla 46 <i>Percepción de materiales</i>	104
Tabla 47 <i>Distribución porcentual de los promedios de expectativa y percepción</i>	106
Tabla 48 <i>Modelo SERVQUAL</i>	113
Tabla 49 <i>Cronograma de capacitación</i>	114
Tabla 50 <i>Sistema de triaje Manchester</i>	116

Índice de Figuras

Figura 1	<i>Centro de salud Moraspungo</i>	24
Figura 2	<i>Valoración de la Expectativa y Percepción</i>	17
Figura 3	<i>Sexo</i>	47
Figura 4	<i>Edad</i>	48
Figura 5	<i>Expectativa cumplimiento</i>	49
Figura 6	<i>Expectativa de la ayuda</i>	50
Figura 7	<i>Expectativa del servicio</i>	52
Figura 8	<i>Expectativa del tiempo de servicio</i>	54
Figura 9	<i>Expectativa de registro</i>	55
Figura 10	<i>Expectativa de comunicación</i>	56
Figura 11	<i>Expectativa rapidez del servicio</i>	57
Figura 12	<i>Expectativa de disposición</i>	59
Figura 13	<i>Expectativa del personal medico</i>	60
Figura 14	<i>Expectativa de confianza</i>	62
Figura 15	<i>Expectativa de transacciones</i>	63
Figura 16	<i>Expectativa de amabilidad</i>	64
Figura 17	<i>Expectativa de conocimiento</i>	66
Figura 18	<i>Expectativa de atención</i>	67
Figura 19	<i>Expectativa de interés del usuario</i>	68
Figura 20	<i>Expectativa de comprensión</i>	69
Figura 21	<i>Expectativa de horarios</i>	71
Figura 22	<i>Expectativa de equipos</i>	73
Figura 23	<i>Expectativa de instalaciones</i>	74
Figura 24	<i>Expectativa apariencia</i>	75

Figura 25 <i>Expectativa de materiales</i>	77
Figura 26 <i>Percepción cumplimiento</i>	79
Figura 27 <i>Percepción de la ayuda</i>	80
Figura 28 <i>Percepción del servicio</i>	82
Figura 29 <i>Percepción del tiempo de servicio</i>	83
Figura 30 <i>Percepción de registro</i>	84
Figura 31 <i>Percepción de comunicación</i>	85
Figura 32 <i>Percepción rapidez del servicio</i>	86
Figura 33 <i>Percepción de disposición</i>	88
Figura 34 <i>Percepción del personal medico</i>	89
Figura 35 <i>Percepción de confianza</i>	91
Figura 36 <i>Percepción de transacciones</i>	92
Figura 37 <i>Percepción de amabilidad</i>	94
Figura 38 <i>Percepción de conocimiento</i>	95
Figura 39 <i>Percepción de atención</i>	97
Figura 40 <i>Percepción de interés del usuario</i>	98
Figura 41 <i>Percepción de comprensión</i>	99
Figura 42 <i>Percepción de horarios</i>	100
Figura 43 <i>Percepción de equipos</i>	101
Figura 44 <i>Percepción de instalaciones</i>	103
Figura 45 <i>Percepción apariencia</i>	104
Figura 46 <i>Percepción de materiales</i>	105

Resumen

El fin de esta investigación es para brindar una atención de calidad al paciente ya que al momento de la atención, el personal de salud no se da abasto provocando así insatisfacción al usuario, es debido a esta problemática que se ha obtenido como objetivo general: determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario, a pacientes en el centro de salud de Moraspungo, se aplicó la metodología: cualitativa y cuantitativa, no experimental de corte transversal, documental y de campo y a nivel de investigación descriptiva. Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento para la recolección de datos el cuestionario. En este caso se aplicó la metodología SERVQUAL el cual es un cuestionario de 21 preguntas, consta de dos elementos que son las expectativas y percepción y de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, el cual una vez realizado el método estadístico la muestra poblacional es de 353 usuarios y una vez obtenido los resultados, se puede evidenciar que la percepción de los usuarios no cubría las expectativas el cual los usuarios tenían acerca del centro de salud Moraspungo, es decir que en su mayoría no están satisfechos por la atención medica brindada en el centro de salud, por tal motivo se elabora una propuesta para mejorar la calidad de atención, y a su vez disminuya las problemáticas que se viene suscitando en el interior de dicho centro de salud, la propuesta se basa en implementación del modelo servqual, capacitación de información, implementación de un médico rural y la aplicación del sistema de triaje Manchester, con el fin que la propuesta sea ejecutada y genere soluciones que dejarían como resultado la mejora de la atención de calidad por parte del personal de salud hacia los pacientes y la satisfacción al usuario que acude al centro de salud Moraspungo.

Palabras clave: Calidad de servicio, servqual, expectativa, percepción, satisfacción.

Abstract

The purpose of this research is to provide quality care to the patient since at the time of care, the health personnel cannot cope thus causing dissatisfaction to the user, it is due to this problem that has been obtained as a general objective: To determine the quality of care and satisfaction of the user, to patients in the health center of Moraspungo, The methodology was applied: qualitative and quantitative, non-experimental cross-sectional, documentary and field and at the level of descriptive research. The survey technique was used for data collection and the questionnaire was used as an instrument for data collection. In this case, the SERVQUAL methodology was applied, which is a questionnaire of 21 questions, consisting of two elements that are expectations and perception and five dimensions that are tangibility, reliability, sensitivity, security and empathy, which once the statistical method has been carried out, the population sample is of 353 users and once the results have been obtained, It can be evidenced that the perception of the users did not meet the expectations that the users had about the Moraspungo health center, that is to say that most of them are not satisfied with the medical care provided in the health center, for this reason a proposal is developed to improve the quality of care, and at the same time reduce the problems that have been arising inside this health center, the proposal is based on the implementation of the SERVQUAL model, information training, implementation of a rural doctor and the application of the Manchester triage system, in order that the proposal is executed and generates solutions that would result in the improvement of quality care by health personnel towards patients and the satisfaction of the user who comes to the Moraspungo health center.

Keywords: Quality of service, SERVQUAL, expectation, perception, satisfaction.

Introducción

La Calidad de atención que se brinda a los usuarios en hospitales y centros de salud pertenecientes al sector público es un tema de gran importancia para su investigación, ya que la mayor parte de la población recurre a estas instituciones por su gratuidad, ya sea a nivel local, nacional o global. A nivel mundial, la Organización mundial de la salud (OMS), menciona que las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención, de la misma forma la OMS manifiesta que el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad. En esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables (Organización mundial de la salud, 2020).

La calidad y la satisfacción reman en conjunto, ya que sin una calidad de atención a los usuarios no hay satisfacción que se genere, la calidad de atención siempre se vuelve importante. En Ecuador, según estudios de investigación recientes, mencionan que es evidente que el sistema de salud aún no alcanza los objetivos sanitarios que ayuden a la mejora continua en la calidad de atención de salud, motivo suficiente para realizar una investigación en el Centro de Salud Moraspungo por lo que se puede percibir la inconformidad de los usuarios al momento que dejan las instalaciones.

Con base a esta problemática se plantea por parte del investigador, un estudio que permita determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud Moraspungo.

La presente investigación está estructurada de la siguiente forma:

En el primer capítulo se desarrolla las generalidades mismas que abarca temas como el planteamiento del problema; en donde, se explica detalladamente el origen del problema y la problemática de la investigación; también se desarrollan temas como la justificación en donde se explica por qué realizar la investigación, a su vez se realiza los objetivos del proyecto, descripción de la empresa y puestos de trabajo.

En el segundo capítulo se desarrolla el estado del arte y la práctica, en el mismo se realiza los antecedentes investigativos del centro de salud Moraspungo, la fundamentación legal en el cual se encuentra el sustento jurídico en referente al tema de investigación, también encontramos la fundamentación teórica donde se desarrolla temas como la calidad de atención, satisfacción del usuario, método servqual, entre otros temas relacionados y propios de la investigación.

El tercer capítulo describe el diseño metodológico, de la investigación; en este apartado se desarrolla el enfoque de la investigación, su diseño, el tipo de investigación, técnicas e instrumentos que se utilizan para la recolección de datos; se determina la población y muestra para obtener el número total de usuarios a encuestar, de la misma forma se analiza los resultados y posteriormente la tabulación de los datos e interpretación de los mismos.

En el cuarto capítulo se establece el análisis y discusión de los resultados, dentro de ello se detalla los análisis descriptivos de los resultados, así como la discusión de los mismos.

El quinto capítulo desarrolla el marco propositivo en el cual se establece propuestas para mejorar la satisfacción del usuario que recibe atención médica en el centro de salud Moraspungo; y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social. En Latinoamérica el ámbito de los servicios de salud se suele aceptar que la calidad posee dos grandes espacios que están relacionadas: la calidad técnica, desde la perspectiva de los prestamistas buscan garantizar la utilidad, seguridad, y efectividad de las acciones en pro de la salud, así como la eficiencia, atención oportuna, de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan (Rodríguez Gloria, 2017).

Por otra parte, sirve y precisa como aspecto a valorar la satisfacción del usuario, es de suma importancia para el profesional de la salud porque incide de diversas maneras en la calidad de atención que brinda al usuario (Ortega Javier, 2019). De tal manera se puede contribuir que la calidad de atención, así como la satisfacción del usuario son de gran importancia ya que se busca otorgar el bienestar de los usuarios que acuden diariamente a ser asistidos por el personal de salud.

Ecuador soportó permutaciones en el modelo de atención y gestión, en la legitimación y homologación institucional de salud en todo nivel, en los materiales para evaluar la satisfacción de usuario y en la acreditación a nivel hospitalario. En las casas de salud no se planificó la acreditación, por desconocimiento de la política que las autoridades encargadas debían conocer, de esta manera problematizó la evaluación de sus unidades

médicas con dirección a la calidad y por consiguiente al logro de la satisfacción (Rodríguez Gloria, 2017).

En la presente investigación, el problema se dirige a los pacientes que reciben atención médica en el centro de salud Moraspungo, puesto que deben esperar más tiempo de lo estipulado según su agendamiento, la razón por el cual se produce este inconveniente es debido a que los médicos de consulta externa, son solicitados intempestivamente para cubrir el área de emergencia; muchas veces los profesionales de la salud no se abastecen, lo que ocasiona que muchas personas, padres de familia y población en general muestran inconformidad en el proceso de atención que brinda dicho centro de salud.

Estos inconvenientes que tienden a desarrollarse diariamente, pueden incitar a que los usuarios desistan de la atención, trayendo como consecuencia el quebrantamiento en su salud, porque sin la atención oportuna las personas deciden automedicarse.

Según estudios ya realizados, es usual que en el diario vivir la atención hacia los usuarios se vea afectada por problemas externos o internos; lo cual puede ocasionar que la calidad de atención se vea interrumpida, de modo que en ocasiones puede provocar que el profesional de la salud desarrolle factores intangibles como (desinterés en ayudar al paciente o sin disposición, trato no amable, molestia, fatiga, cansancio, etc.) y en el usuario una total insatisfacción.

1.2 Justificación de la Investigación.

En los últimos años se ha manifestado un cambio importante sobre la relación que debe conllevar médico-paciente, ya que en la actualidad los resultados de aquella relación se miden en términos de satisfacción y calidad de atención por parte del personal de salud.

Basado en la ley de la Asamblea Nacional del Ecuador, establece en el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, consagra la salud como un derecho humano fundamental, mientras en el artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia". (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

El centro de salud Moraspungo se encuentra ubicado en el cantón Pangua provincia de Cotopaxi, cuenta con 11 profesionales de la salud, que laboran en diferentes departamentos, los mismos no se dan abasto para la cantidad de usuarios que llegan diariamente para ser atendidos con calidad, teniendo en consideración que uno de los problemas es la insatisfacción del usuario porque tiene que esperar más tiempo de lo estipulado para su atención; es por eso la importancia de esta investigación para y poder contribuir con propuestas que permitan brindar al usuario una atención de calidad, por el cual se tiene como objetivo el análisis en base a lo esperado (expectativa) y la realidad que se vive (percepción) mediante una encuesta que se efectuará en una pre y post consulta, otro de los objetivos es la identificación de las necesidades más destacadas del usuario mediante la recopilación de datos. Finalmente se plantea diseñar una propuesta con el fin de mejorar la satisfacción del usuario que acude al establecimiento de salud.

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo General*

- Determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el centro de salud Moraspungo 2021.

1.3.2 *Objetivos Específicos*

- Analizar las expectativas y percepciones de calidad de atención en los usuarios que acuden al centro de salud Moraspungo mediante el cuestionario servqual.
- Identificar las necesidades de servicios de salud más destacadas en el centro de salud Moraspungo mediante el análisis estadístico de recopilación de datos obtenida de los usuarios.
- Diseñar una propuesta de mejora en el centro de salud de Moraspungo para alcanzar la satisfacción del usuario.

1.4 Hipótesis

La calidad de atención refleja una incidencia negativa sobre la satisfacción del usuario que acude al centro de salud Moraspungo.

1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo

El centro de Salud Moraspungo fue construido en colaboración con el Ministerio de Salud Pública, la Dirección de Salud de Cotopaxi, Consejo de Pangua y a través de moradores de Moraspungo en agosto de 1985. El establecimiento de salud se encuentra equipado con implementos básicos, pese a lo cual y por su ubicación estratégica, se ven obligados atender a pacientes de sectores aledaños, dificultando la atención de los usuarios en

general, la misión es cumplir las expectativas de todos los programas trazados por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, basándose en normas y protocolos estandarizados ofreciendo una atención de calidad y calidez, corresponde al primer nivel de atención de salud que pertenece al Ministerio de Salud Pública, distrito 05D03 Pangua (Centro de Salud Moraspungo, 2022). Se encuentra ubicado en la parroquia Moraspungo del cantón Pangua Provincia de Cotopaxi. El establecimiento de salud cuenta con carteras de servicios tales como: medicina familiar y /o comunitaria, medicina general en consulta externa, vacunación, odontología, salud mental, obstetricia, nutrición (itinerante), área de emergencia, laboratorio y farmacia.

El centro de salud cuenta con 11 profesionales de la salud, los mismos se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 1 medico familiar, 3 médicos en consulta general en consulta externa, 1 médico en el área de emergencia, 1 odontólogo, 1 psicóloga en salud mental, 1obstetricia, 1 nutricionista itinerante, 1 licenciado en laboratorio, 1 bioquímico farmacéutico y en vacunación 1 licenciada de enfermería.

Figura 1

Centro de salud Moraspungo



Nota. Salud Ecuador Coordinación zona 3

Capítulo 2

Estado del Arte y la Práctica

2.1 Antecedentes Investigativos

Para realizar una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción es necesario realizar una búsqueda de información de estudios realizados por otras personas en referente al tema, para el sustento del desarrollo de la investigación y así exista un respaldo de dicha investigación, posteriormente realizar un debate o comparación de los resultados que se logrará -obtener de la información recopilada, en referente a la calidad de atención y satisfacción.

La calidad de atención y satisfacción del usuario en los establecimientos de salud son de gran importancia a nivel local, nacional y global, para mantener y gozar de una vida saludable.

Según (Chu Lai, 2017), realizó un estudio sobre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto desde octubre 2016 hasta febrero 2017, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa. La metodología que aplicó fue un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, observacional, descriptivo, transversal, ex-post-facto y correlacional. La población estudiada fueron los acompañantes de los pacientes que asisten a consulta externa de Pediatría. La muestra que se tomó fue no probabilística, al azar simple. Se obtuvo una muestra de 365 usuarios. La encuesta utilizada fue tipo servqual modificada, las que se usaron a los acompañantes de los pacientes inmediatamente posterior a la atención en la consulta externa de Pediatría, tomando en cuenta los criterios de inclusión

y de exclusión. **Resultados:** La mayor parte de los beneficiarios tuvieron entre 28 a 37 años (57.5%), prevaleciendo el sexo femenino (92%), así como los cohabitantes (41.4%), con instrucción secundaria (76.0%), las amas de casa (40.8%), los que proceden de zonas urbano marginales (61.4%), los que habitan actualmente en el distrito de Punchana (69.3%), los que se toman entre 30 minutos a 1 hora en el traslado (45.5%), los beneficiarios continuadores (79.7%) y los que recibieron de 1 a 3 atenciones previas (55.1%). La dimensión con mayor grado de satisfacción fue la de capacidad de respuesta (21.8%) y la dimensión con menor grado de satisfacción fue la de empatía (16.7%). La interrogación 8, de la dimensión de capacidad de respuesta, tuvo mayor grado de satisfacción (34.2%) y la pregunta 20, de la dimensión de aspectos tangibles, tuvo menor grado de satisfacción (11.8%). El grado de satisfacción del usuario fue de 19.3%; encontrándose un alto grado de insatisfacción. En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación, zona de procedencia, distrito actual de domicilio y tiempo de traslado sobre la satisfacción del usuario se determinó que la población femenina estuvo insatisfecha (53.4%); de diferente modo, se obtuvo que los que residen en el distrito de Punchana estuvieron satisfechos (70.3%); más aún, los que tuvieron entre 28 – 37 años estuvieron complacidos (62.6%), así como los convivientes (49.7%), los que provienen de la zona urbano-marginal (63.0%) y los que se tomaron entre 30 minutos a 1 hora en su traslado (51.0%). Conclusiones: la atención de calidad fue considerada como mala, teniendo como base el alto porcentaje de insatisfacción global que presentaron cada una de las dimensiones de calidad en el área de Pediatría de consulta externa del Hospital Regional de Loreto.

De la misma manera (Cobo Elisa, Barbosa Adriana & Boada Angelica, 2019), elaboró un estudio con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, en el primer semestre del año 2018. La metodología que se aplicó en dicho estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal, donde se aplica el modelo servqual que evalúa cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; la muestra fue de 282 usuarios. Como resultado se logró un promedio de 3.4 en expectativas, 3.5 para percepciones y 3.5 general, que equivale a un 70%, lo que significa satisfecho; a la vez, no se relaciona entre la percepción y las características sociodemográficas. En conclusión, enfatizaron en la importancia de generar estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, al momento de prestar los servicios de salud.

Por otra parte (Febres Richard & Mercado Miguel, 2020) realizó un estudio, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de consulta externa en el área de Medicina Interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú, de julio a noviembre del 2016. Para esta investigación aplico el método de Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del paciente se midió por medio del cuestionario servqual. Los resultados obtenidos son que el 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. De igual manera, el 36% de los usuarios presentan educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones de seguridad

y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. Se concluye que el sistema de salud debe efectuar destrezas de mejora de los servicios de atención con el fin de prestar una atención oportuna y de calidad a los pacientes.

Otro estudio por (Parreño Ángel, Ocaña Silvana & Bonilla Martha 2022), realizaron la evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención su objetivo fue valorar la satisfacción de los usuarios y prestadores, en relación con los servicios de salud prestados en unidades médicas de primer nivel de atención en la ciudad de Riobamba, Chimborazo, Ecuador, el cual usó una investigación básica, no experimental, con enfoque descriptivo y explicativo. La muestra conformada fue de 427 usuarios y 113 profesionales de salud, a quienes se utilizó un cuestionario para conocer su nivel de satisfacción. El promedio de edad de los usuarios fue entre 48 a 57 años, con predominio de población femeninas (67,45 %), nivel económico bajo (67,68 %) y trabajadores (34,66 %). En relación con los prestadores, el promedio de edad fue de 36,18 años, con predominio de féminas (71,68 %) y de personal de servicio (33,63 %). La satisfacción de los usuarios fue media en cuanto a la tangibilidad (media de 3,25) y la garantía (3,00) y baja en capacidad de respuesta (2,75), confiabilidad (2,60) y empatía (2,60). La satisfacción de usuarios fue media en organización enfocada al cliente (3,38) y enfoque de procesos (3,05) y baja en relación con comunicación (2,90), liderazgo (2,84) y mejora continua (2,63). Su conclusión fue que el nivel de satisfacción de los usuarios y prestadores es bajo. En su hallazgo manifiestan la necesidad de identificar los factores que están incidiendo negativamente en la calidad del servicio.

De la misma manera (Lima Gabriel et al., 2019) en su estudio señala la Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III y tiene como objetivo determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. El método que emplearon es de estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra sujeta a estudio fue de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, para este estudio se utilizó la encuesta de escala multidimensional servqual, se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención, finalmente se obtuvo como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio. Finiquitaron que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo servqual, los pacientes divisan que falta mejorar la empatía de los profesionales hacia a los usuarios y reparar la infraestructura del Centro de Salud. Según los resultados se pretende mejorar la calidad de atención para alcanzar una apreciación de excelencia, forjando la satisfacción de los usuarios como indicador imprescindible de calidad en la atención en salud.

2.2 Fundamentación Legal

2.2.1 Ley 67

Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006

Ultima modificación: 23-oct.-2018

Estado: Reformado

EL CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR

Considerando:

Que el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, consagra la salud como un derecho humano fundamental y el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental,...; Que el artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.";

Capítulo I DEL DERECHO A LA SALUD Y SU PROTECCIÓN

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético. Nota: Por Disposición Derogatoria de la Constitución de la República del Ecuador (R.O. 449, 20-X-2008), se abroga la Constitución Política de la República del Ecuador (R.O. 1, 11-VIII-1998), y toda norma que se oponga al nuevo marco constitucional.

Art. 2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

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

Capítulo II DE LA AUTORIDAD SANITARIA NACIONAL, SUS COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

Página 2 de 49 *Art. 5.-* La autoridad sanitaria nacional creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público, se orienten a la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, de conformidad con los requerimientos y las condiciones de salud de la población.

CAPITULO III Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud.

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

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;
- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;
- c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación;
- d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna;
- f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis;

- g) Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito;
- h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública;
- i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten;
- j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos;
- k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida;

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Calidad en la atención de salud

2.3.2 Calidad en salud

La definición de calidad de la atención en salud, no es desemejante al que universalmente se maneja en otras disciplinas. Proveniente del latín *qualitas*, los diccionarios definen calidad, como el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa (Rodríguez Bautista, 2016).

La calidad en salud es aquella atención médica que se da como el cuidado que otorga un profesional de salud a un proceso de atención establecido, en beneficio del paciente, mismo que se origina de dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente (Fariño Juan, et al 2018).

2.4 Satisfacción del usuario:

2.4.1 Definición de satisfacción

Según un estudio señalado por (Bustamante Miguel, et al 2019) quienes manifiesta que la satisfacción usuaria se procede del cumplimiento con una demanda y se corresponde con un sentimiento de saciedad.

Según (Velarde Julia, 2019) la satisfacción también se define como “lo que representa de la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”. Por otra parte, también Velarde, define la satisfacción del

usuario en la manera cómo el paciente o usuario percibe el contacto con todos los funcionarios que participan en esta atención.

2.5 Aplicación de Modelo Servqual para medir la calidad

Según el estudio de la revista empresarial de (Bustamante Miguel, Zerda Elsy, Obando Francisco y Tello Michael 2019), el modelo servqual, es un modo de evaluación que se ejecuta por medio de la aplicación del método de encuesta y cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad de servicio.

2.5.1 Dimensiones del Modelo Servqual

Expectativa: Las expectativas se construye en una persona ante un entorno determinado, nada está dicho, ya que la conducta anhelada de una persona tiene que ver con distintos y varios aspectos como: el momento, el lugar, así como a la persona que se dirige (Reinoso Eyzaguirre, 2016). Por otra parte, según (Matsumoto Reina, 2014) Las expectativas son las afirmaciones sobre la entrega del servicio, que utilizan como estándares o puntos de referencia para calificar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el usuario de un servicio, y éstas son instauradas por la comunicación, por la experiencia de otros usuarios del servicio. El nivel de expectativa puede verse alterado con holgura, porque depende del punto de vista que tenga el usuario. También, las expectativas son dinámicas y se pueden modificar con premura en el mercado altamente competitivo y volátil.

Percepción: Según (Bustamante Miguel, Zerda Elsy, Obando Francisco y Tello Michael 2019). La percepción es un proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo.

Por otra parte, según (Matsumoto Reina, 2014) Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia. La percepción es cómo valoran las personas los servicios, es decir como los usuarios evalúan los servicios.

Figura 2

Valoración de la Expectativa y Percepción



Nota. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2004)

El modelo SERVQUAL según (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009):

Fiabilidad: Describe a la destreza para ejecutar el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa efectúa sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad: Es la habilidad para ayudar a los usuarios y para proporcionar un servicio rápido y adecuado. Se describe a la atención y premura al tratar las solicitudes, responder inquietudes y quejas de los usuarios, y corregir problemas.

Seguridad: Son los conocimientos y atención de los empleadores y su destreza para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que brindan las empresas a sus clientes. Se debe transferir por medio de un servicio personalizado o apropiado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Matsumoto Reina, 2014).

2.5.2 Diseño de cuestionario

La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 21 ítems, de los cuales la pregunta 1 y 2 que corresponde a la Dimensión empatía es repetida (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2004).

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 simboliza el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con el interrogatorio. Las escalas pueden ser reducidas, es decir del 1-3, se considera bajo o en total desacuerdo, 4 se considera regular o neutro y por último del 5-7 se considera bueno o en total acuerdo.

A continuación, se presenta el diseño del cuestionario de Servqual, para las expectativas y percepciones (Matsumoto Reina, 2014).

Tabla 1*Cuestionario Servqual*

Dimensión fiabilidad							
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
3. La empresa debe desempeñar bien el servicio por primera vez	1	2	3	4	5	6	7
4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
5. La empresa debe insistir en registros libres de error.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión sensibilidad							
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuando se ejecutaran los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarlos.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión seguridad							
1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en ud.	1	2	3	4	5	6	7
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados deben ser corteses de manera constante con ustedes.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de empatía							
1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
3. La empresa debe preocuparse de sus intereses.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de uds.	1	2	3	4	5	6	7
5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de elementos tangibles							
1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad.	1	2	3	4	5	6	7

Nota. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2004)

Capítulo 3

Diseño Metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

Se lo realizará de manera cuantitativa en la cual se realizará una recopilación de información y el uso de las herramientas estadísticas mediante el cual se analizó las expectativas y percepciones y las necesidades más destacadas de los usuarios que acuden al centro de salud Moraspungo.

3.2 Diseño de la Investigación

El presente trabajo investigativo es de tipo no experimental puesto que para realizar el presente trabajo se utilizó la investigación de campo y mediante la aplicación de encuestas a los pacientes en una pre y post consulta.

3.3 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo correlacional porque tiene como propósito describir y analizar la relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí.

3.3.1 *Investigación documental*

Es la recopilación de información que se realiza por medio de fuentes tales como, libros, pdf, e internet, para la elaboración de la presente investigación fueron usadas estas fuentes.

3.3.2 Investigación de campo

Es la recopilación de datos que se realiza en el lugar de la investigación, es la manera de observar, comprender, interactuar directamente con la persona encuestada, en este caso se recopiló la información en el lugar objeto de la investigación donde también se pudo palpar por observación la realidad de la atención.

3.4 Nivel de Investigación

La investigación descriptiva según (Namakforoosh & Mohammad Maghi, 2005) describe como una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio, en otro contexto, la información obtenida en un estudio descriptivo

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Instrumento cuestionario Servqual

Se eligió el método servqual el cual es un cuestionario de 22 preguntas, conformada por 5 dimensiones y dos elementos como expectativa y percepción, para la presente investigación una de las preguntas que pertenece a la Dimensión de empatía fue eliminada, la pregunta sobre la atención personalizada a los usuarios era similar a la anterior, se puede observar en la (Tabla1) correspondiente a la fundamentación teórica pág. 37.

3.5.2 Técnica de encuesta

Se utilizó la técnica de encuesta, la encuesta fue dirigida a los usuarios del centro de salud antes y después de la atención para conocer la satisfacción o insatisfacción por el servicio de salud brindado.

3.5.3 Técnica de observación

Con la técnica de observación se permitió visualizar directamente la atención que reciben los pacientes y las áreas que frecuentan los médicos para brindar su colaboración.

3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos

Para el análisis y tabulación de datos se utilizó el tratamiento de información mediante la herramienta Microsoft Excel 2021, donde se tabularon los datos obtenidos de la encuesta realizada, los resultados de datos tabulados fueron reflejados con la creación de gráficos, a fin de conocer las expectativas, percepciones e identificar las necesidades más destacadas de los usuarios que acuden al centro de salud Moraspungo.

Estadística descriptiva: Es aquella que se aplicó para la obtención de resultados y características propias de la población a encuestar, su aplicación fue de frecuencias y porcentajes.

Estadística inferencial: Se utilizó para la elaboración de la relación entre las variables de estudio como son la calidad de atención y la satisfacción del usuario (Valle Cristian, 2023).

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Población

En esta investigación el objeto de estudio es el centro de salud Moraspungo y con ello su unidad de estudio son los usuarios atendidos del centro de salud, ya que en este grupo poblacional se ha direccionado el trabajo de investigación, cuenta aproximadamente con 4400 atenciones de acuerdo al sistema de registros de atenciones a usuarios al mes.

3.7.2 Tamaño de la Muestra

Método Bayesiano: Este método identifica la población objetiva, el cual son los usuarios atendidos del centro de salud, se estima que aproximadamente son 4400 usuarios atendidos mensualmente.

Población de 4400

Las probabilidades en favor o en contra de 50%

e= error de estimación estándar 0.05

z= nivel de confianza del 95% (margen de error del 5%) de acuerdo a la tabla de distribución normal le corresponde un valor de 1.96

N= personas es el universo 12200

P: 0,5

Ecuación 1.

$$n = \frac{z^2 p (1-p) N}{e^2 (N) + z^2 p (1-p)} \quad n= 353$$

La muestra es de 353 de usuarios atendidos del centro de salud Moraspungo.

3.8 Variables de estudio: Se identifican y describen cada una de las variables del estudio y las categorías que serán utilizadas en caso de una investigación cuantitativa.

VI: calidad de atención

VD: satisfacción

Variable independiente: La calidad de atención por parte del personal médico en el centro de salud Moraspungo.

Variable dependiente: La satisfacción del usuario depende de la calidad de atención brindada por el personal de Salud del Centro de Salud Moraspungo.

Las variables de estudio presentadas anteriormente tanto la satisfacción del usuario como la calidad de atención se medirán a través de una encuesta que permitan dar a conocer cuan satisfactoria es la atención médica en el centro de Salud Moraspungo.

Tabla 2*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Formas de medida
VD: Satisfacción del usuario	La satisfacción también se define como “lo que representa de la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”. (Velarde Julia, 2019).	Atención de salud Expectativas del usuario	Percepción de la atención (Total acuerdo, neutro y Total desacuerdo) Tiempo de espera (15, 30, 45 o más min) Calificación de la atención (Total acuerdo, neutro y Total desacuerdo)	Instrumentos: Cuestionarios Técnicas: Encuestas

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Formas de medida
VI Calidad de atención	La calidad en salud es aquella atención médica que se da como el cuidado que otorga un profesional de salud a un proceso de atención establecido, en beneficio del paciente (Fariño Juan, et al 2018)	Cuidado Beneficio del paciente Proceso de atención	Buena atención Privacidad del usuario Ética Profesional Conocimientos previos Prontitud en la atención. Buena ubicación de acceso (dentro de la zona). Trato humano Habilidad para solucionar el problema Comunicación con usuario y su familia	Instrumentos: Cuestionarios Técnicas: Encuestas

Nota. Relación entre variables

Capítulo 4

Análisis y Discusión de los Resultados

4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados

A continuación, se presenta los datos tabulados sobre el sexo de los usuarios encuestados que asisten al centro de salud Moraspungo y las expectativas de los usuarios antes de su ingreso al establecimiento de salud.

Tabla 3

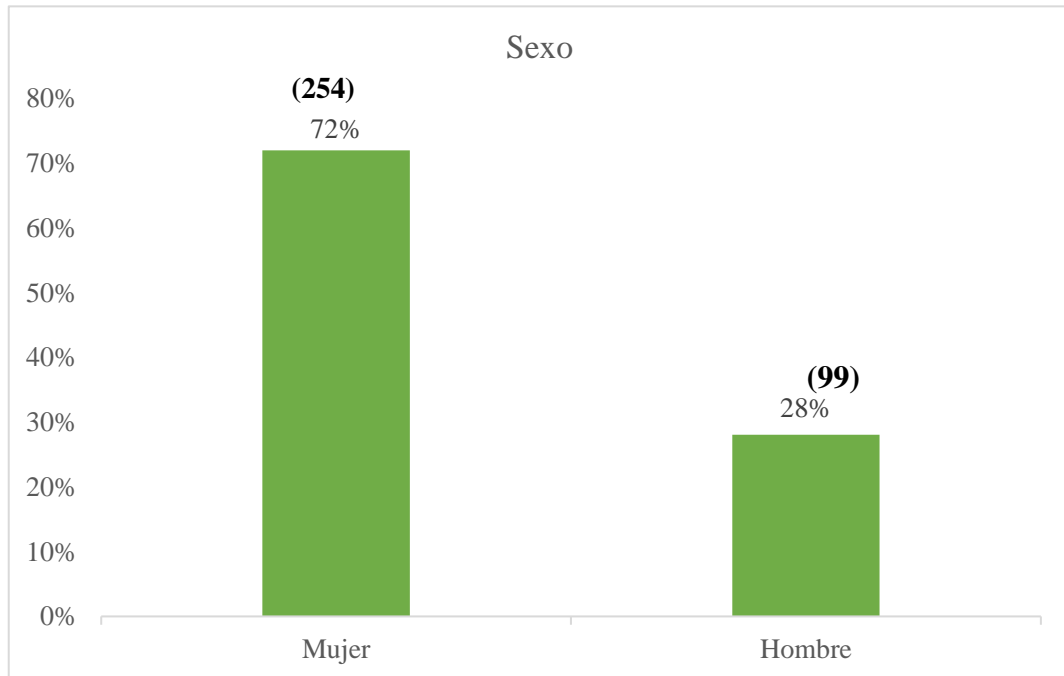
Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	254	72%
Hombre	99	28%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 3

Sexo



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de Salud Moraspungo
Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Como se pudo observar en la gráfica, la encuesta fue realizada a 254 mujeres correspondiente al 72% y a hombres correspondiente al 28%, lo que se puede concluir que el sexo femenino es el género que recurre con mayor frecuencia.

Tabla 4

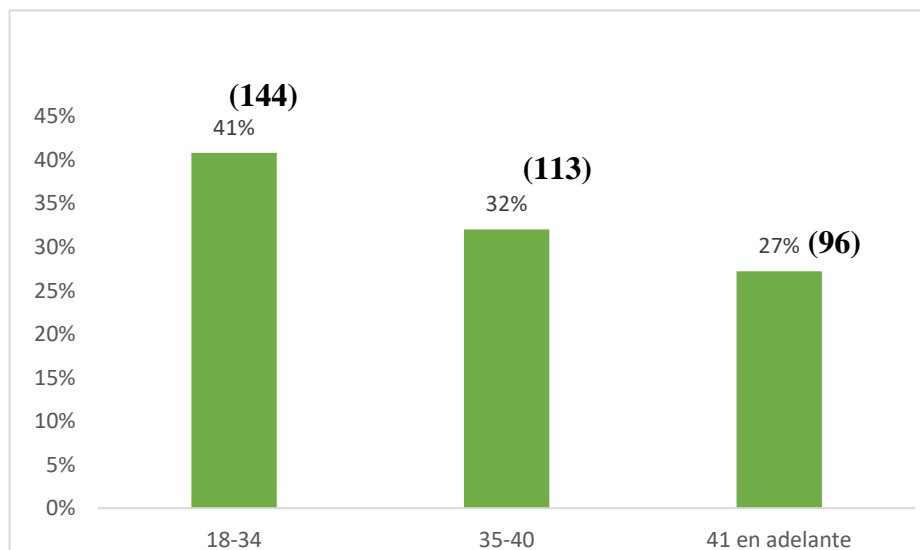
Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-34	144	41%
35-40	113	32%
41 en adelante	96	27%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 4

Edad



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante los resultados obtenidos de la encuesta realizada se demostró que la mayoría de usuarios que asisten con mayor frecuencia al centro de salud de Moraspungo tienen edades desde los 18 hasta 34 años de edad

Dimensión fiabilidad

1. ¿En los momentos en que, en el centro de salud prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?

Tabla 5

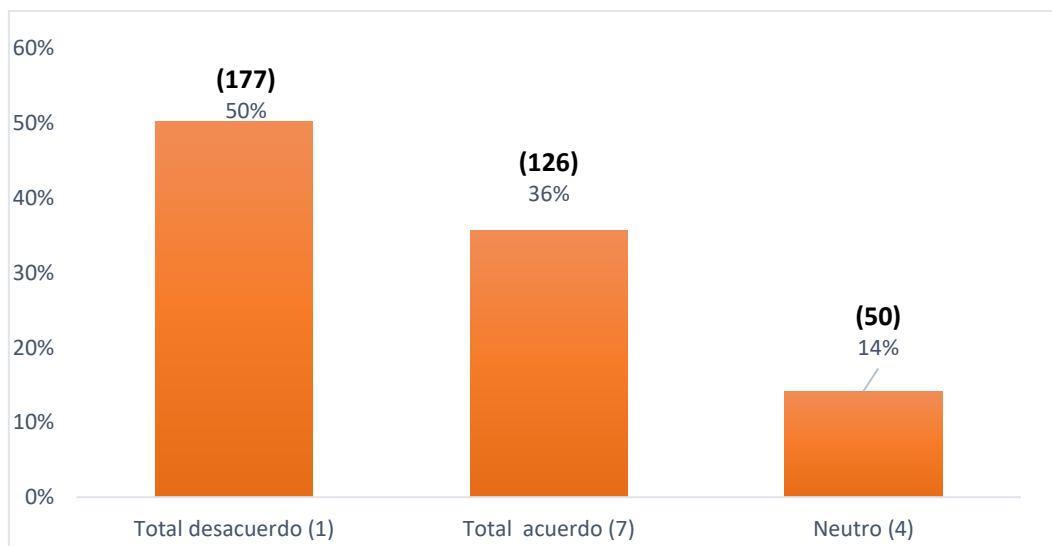
Expectativa cumplimiento

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	177	50%
Total, acuerdo (7)	126	36%
Neutro (4)	50	14%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 5

Expectativa cumplimiento



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante la apreciación de datos tanto estadísticos y geográficos correspondiente a la primera pregunta, se puede evidenciar que la mayoría de usuarios (50%), que asisten al centro de salud Moraspungo mencionó que el establecimiento, no cumplen con la actividad o atención hacia los usuarios dentro del tiempo estimado.

2. ¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, el centro de salud muestra interés en ayudar a solucionarlo?

Tabla 6

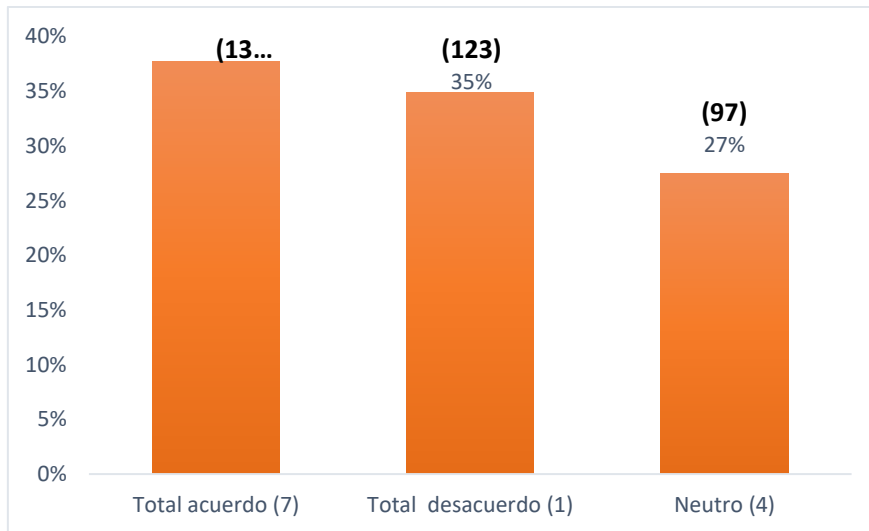
Expectativa de la ayuda

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	133	38%
Total, desacuerdo (1)	123	35%
Neutro (4)	97	27%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 6

Expectativa de la ayuda



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo
Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través del siguiente gráfico se puede denotar que el 38% de los usuarios se encuentran de acuerdo es decir que el centro de salud muestra interés en ayudar al usuario cuando este tiene algún problema ya sea con el agendamiento de citas o turnos extras, mientras que el 35% de la población manifiesta que está en desacuerdo y finalmente el 27% de la población prefirieron no responder o mostrarse imparcial.

3. ¿Los servicios brindados en el centro de salud, son de excelente manera la primera vez?

Tabla 7

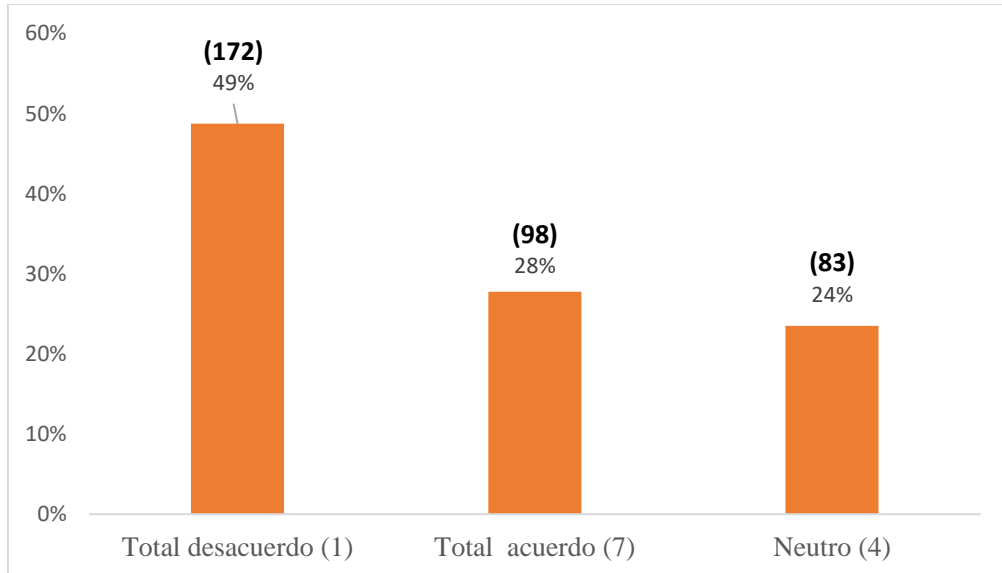
Expectativa del servicio

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	172	49%
Total, acuerdo (7)	98	28%
Neutro (4)	83	24%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 7

Expectativa del servicio



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación se puede observar que el 49% de los usuarios manifiesta que el centro de salud no brinda una excelente atención a la primera vez, motivo por el cual los pacientes dejan de acudir al centro de salud en especial por la distancia que esto representa, ya que muchos de ellos habitan en recintos lejanos lo que dificulta el fácil acceso a la salud, mientras que el 28% menciona que si brinda una excelente atención, mientras que el 24% de los usuarios dudó o simplemente omitió la pregunta.

4. ¿El profesional del centro de salud, proporciona sus servicios en el momento que el paciente se dirige a este o el paciente tiene que esperar?

Tabla 8

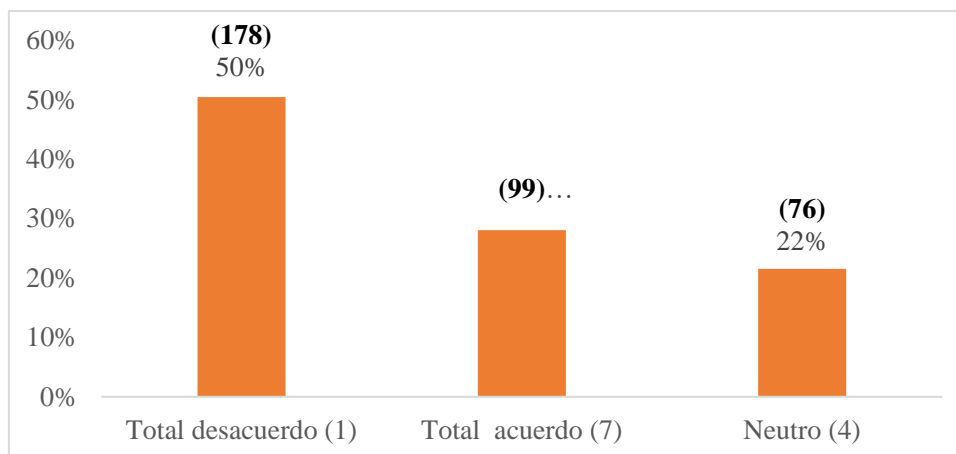
Expectativa del tiempo de servicio

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	178	50%
Total, acuerdo (7)	99	28%
Neutro (4)	76	22%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 8

Expectativa del tiempo de servicio



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Como se puede apreciar el 50% de los usuarios señala que el personal médico del centro de salud no brinda la atención de manera inmediata al paciente, muchas de las veces el paciente tiene que esperar más tiempo de lo normal para ser atendido, a diferencia del 28% de pacientes quienes manifiestan estar en acuerdo y finalmente el 22% quien se muestra neutro o simplemente no se percata del tiempo de atención.

5. ¿El centro de salud, insiste en mantener que sus registros no tengan errores?

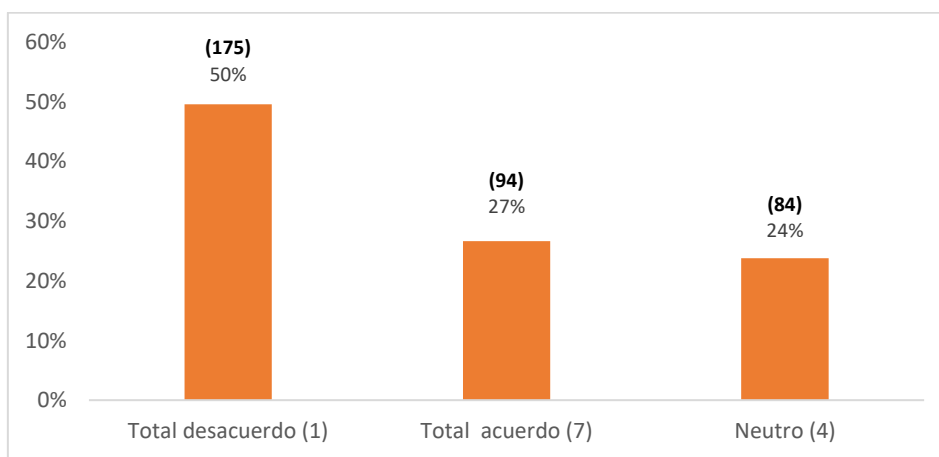
Tabla 9 *Expectativa de registro*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	175	50%
Total, acuerdo (7)	94	27%
Neutro (4)	84	24%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 9

Expectativa de registro



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del centro de Salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante los datos obtenidos se puede apreciar que el 50% de los usuarios considera que el centro de salud presta poca importancia a sus registros por lo tanto el centro de salud en reiteradas ocasiones registra errores en la información obtenida de los usuarios al momento de ser atendidos, a diferencia del 27% de usuarios quienes manifiestan inconsistencias sin poca importancia al momento de ser atendidos, mientras que el 24% reaccionaron con desinterés ante esta pregunta.

Dimensión sensibilidad

6. ¿El centro de salud mantiene comunicados a sus pacientes con respecto a cuando se ejecutarán los servicios de charlas, vacunación, campañas?

Tabla 10

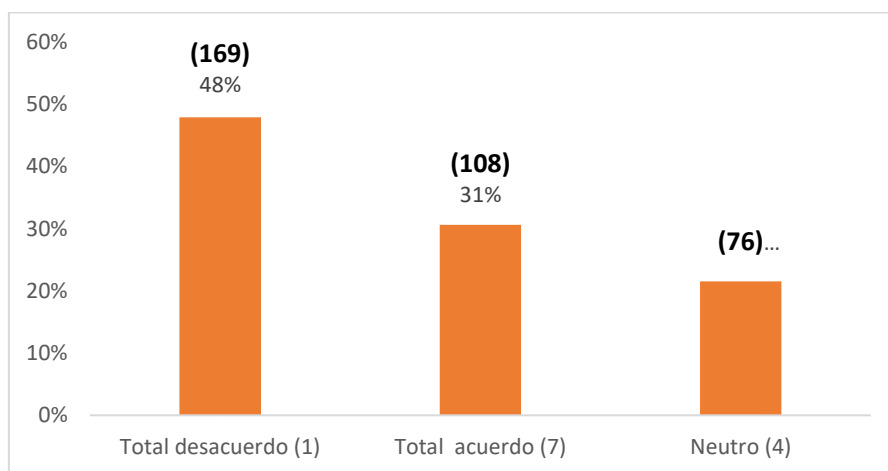
Expectativa de comunicación

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	169	48%
Total, acuerdo (7)	108	31%
Neutro (4)	76	22%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 10

Expectativa de comunicación



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo
Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Conforme a los datos obtenidos se visualiza que el 48% de los usuarios considera que el centro de salud no mantiene informados a los usuarios que asisten al centro de salud sobre temas a convenir, mientras que el 31% de usuarios quienes manifiestan inconsistencias al momento de ser atendidos y por último el 22% optó dudo en su respuesta.

7. ¿El centro de salud brinda un servicio de atención rápido y oportuno?

Tabla 11

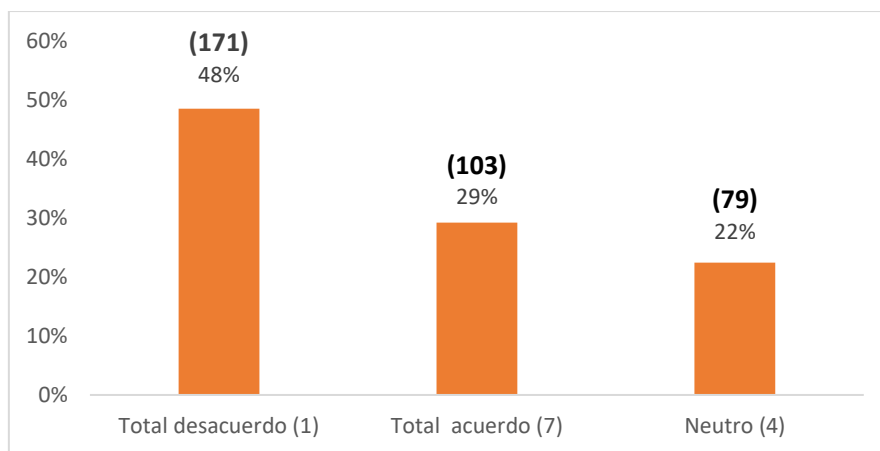
Expectativa rapidez del servicio

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	171	48%
Total, acuerdo (7)	103	29%
Neutro (4)	79	22%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 11

Expectativa rapidez del servicio



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Conforme a los datos obtenidos se concluye que el 48% de los usuarios cree que el centro de salud no brinda una atención rápida y oportuna a los usuarios que a menudo acude al centro para tratar sus dolencias, mientras que el 29% de usuarios cree ser atendido oportunamente, y por último con tan poca diferencia que el anterior resultado se tiene el 22% optó por ser imparcial en su respuesta.

8. ¿Los colaboradores del centro de salud Moraspungo siempre tienen disposición de ayudar a los pacientes?

Tabla 12

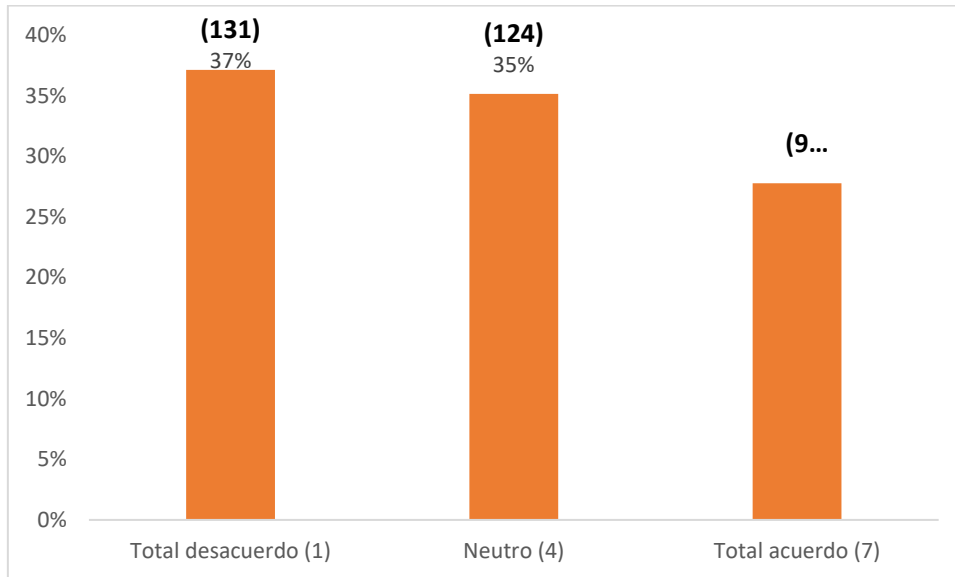
Expectativa de disposición

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	131	37%
Neutro (4)	124	35%
Total, acuerdo (7)	98	28%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 12

Expectativa de disposición



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través de la siguiente pregunta se obtuvo el 37% donde los usuarios estuvieron ligeramente en desacuerdo, es decir que el centro de salud no mantiene esa disposición de ayudar a sus pacientes, mientras que el 35% se mostró imparcial ante esta pregunta puesto que creen que el personal de la institución tenga disposición, pero no tiempo y por último se tiene el 28% quien se mostró total en acuerdo.

9. ¿El personal del centro de Salud Moraspungo nunca están tan ocupados para ayudar a los pacientes?

Tabla 13

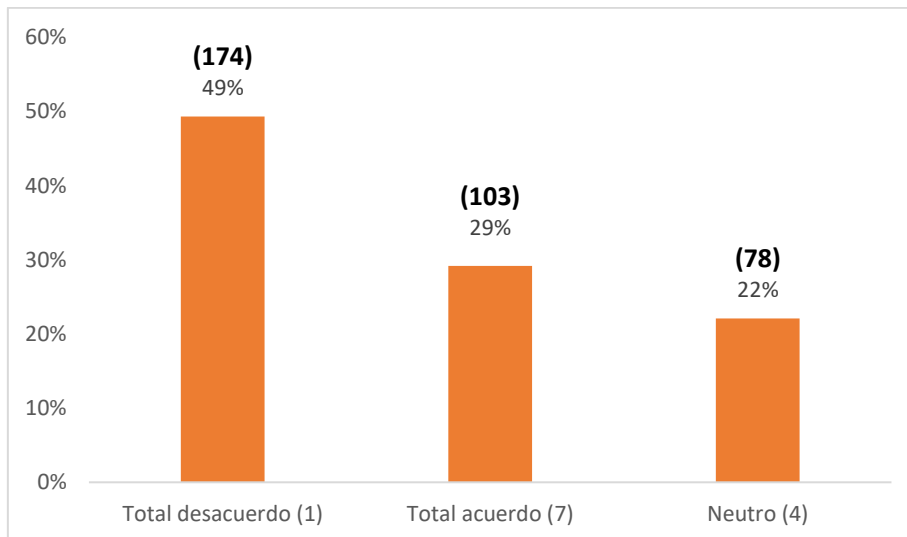
Expectativa de colaboradores

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	174	49%
Total, acuerdo (7)	103	29%
Neutro (4)	78	22%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 13

Expectativa del personal medico



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Se observa que la mayoría (49%) menciona que los profesionales de salud de consulta externa siempre están ocupados para atender a los

pacientes, porque se encuentran en otra área (emergencia) para asistir a otros pacientes, mientras que el 29% manifiesta que las veces que acudió al centro de salud notó que sucedido tal percance y finalmente se tiene el 22% quien menciona que no se ha percatado de esta situación.

Dimensión seguridad

10. ¿El procedimiento que usa el personal del centro de salud genera confianza a los pacientes?

Tabla 14

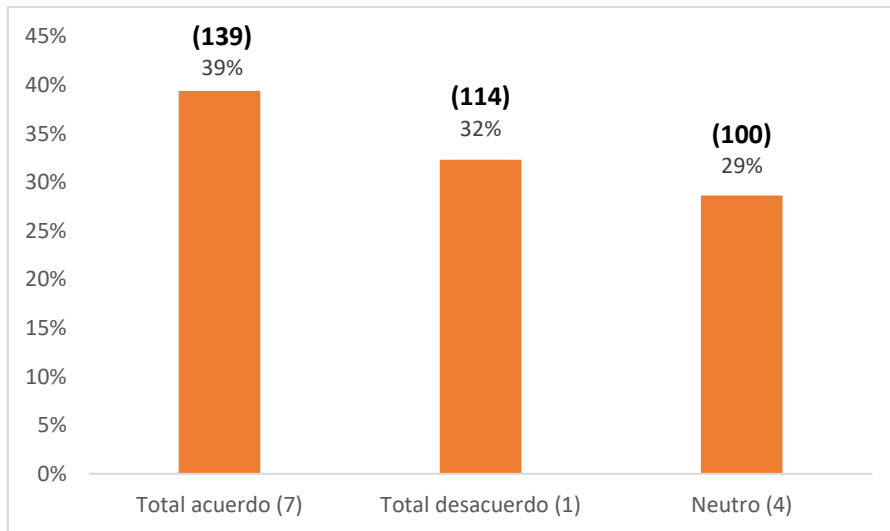
Expectativa de confianza

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	139	39%
Total, desacuerdo (1)	114	32%
Neutro (4)	100	29%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 14

Expectativa de confianza



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo
Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante la siguiente pregunta aplicada en la encuesta se encontró que la mayoría (39%) indica un total desacuerdo es decir que el procedimiento que usa el personal del centro de salud no genera confianza, por otra se tiene que el 32% de usuarios optó por no responder o dudar de su respuesta y finalmente se tiene el 29% que manifiesta estar de acuerdo con el procedimiento.

11. ¿Los usuarios del centro de salud se sienten seguros en sus transacciones con la casa de salud?

Tabla 15

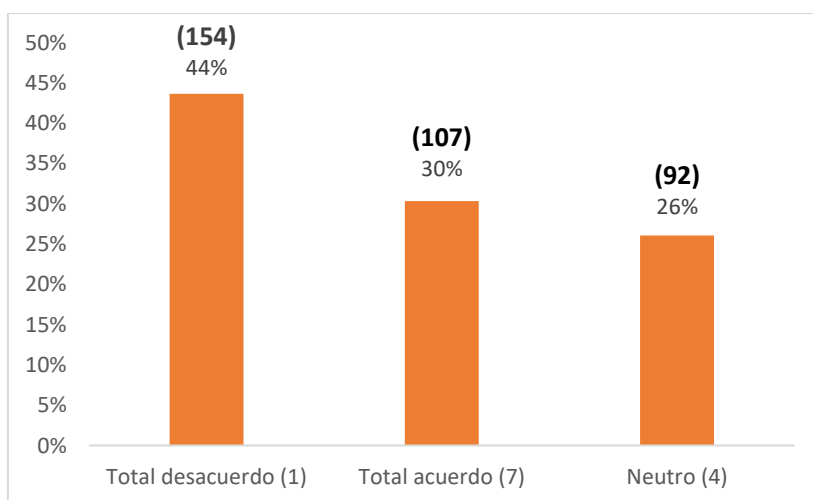
Expectativa de transacciones

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	154	44%
Total, acuerdo (7)	107	30%
Neutro (4)	92	26%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 15

Expectativa de transacciones



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través de la siguiente pregunta se encontró que la mayoría (44%) se encuentra en total desacuerdo es decir que los usuarios no se sienten seguros

de sus transacciones (Agendamiento de citas o tramites), por otra se tiene que el 30% manifiesta que si se siente seguros de sus transacciones en la casa de salud y finalmente se tiene el 26% que prefirió no responder esta pregunta.

12. ¿En el centro de salud el personal es amable con los usuarios?

Tabla 16

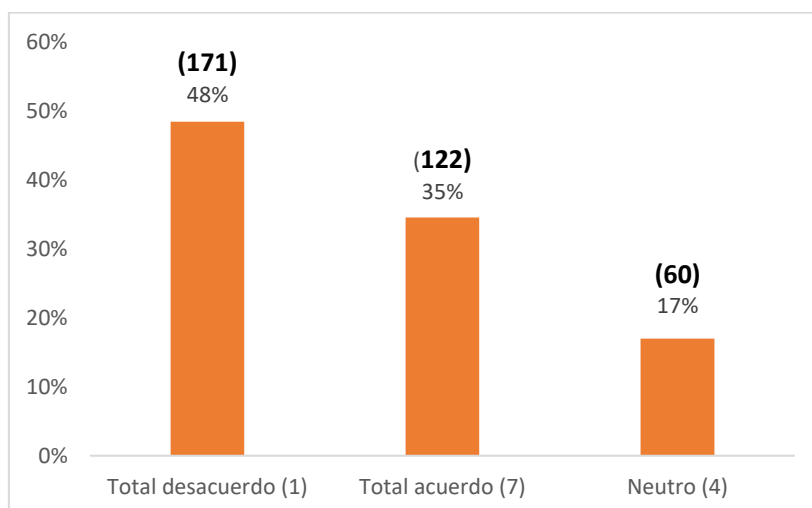
Expectativa de amabilidad

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	171	48%
Total, acuerdo (7)	122	35%
Neutro (4)	60	17%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 16

Expectativa de amabilidad



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación del siguiente grafico se encontró que la mayoría de usuarios encuestados, cree que el personal del centro de salud no es amable al momento de ser atendidos, por otra se tiene que el 35% manifiesta lo contrario y finalmente se tiene el 17% que prefirió no responder o mostrar desinterés en esta pregunta.

13. ¿El personal del centro de Salud Moraspungo cuenta con suficientes conocimientos para responder las inquietudes que surgen de los pacientes?

Tabla 17

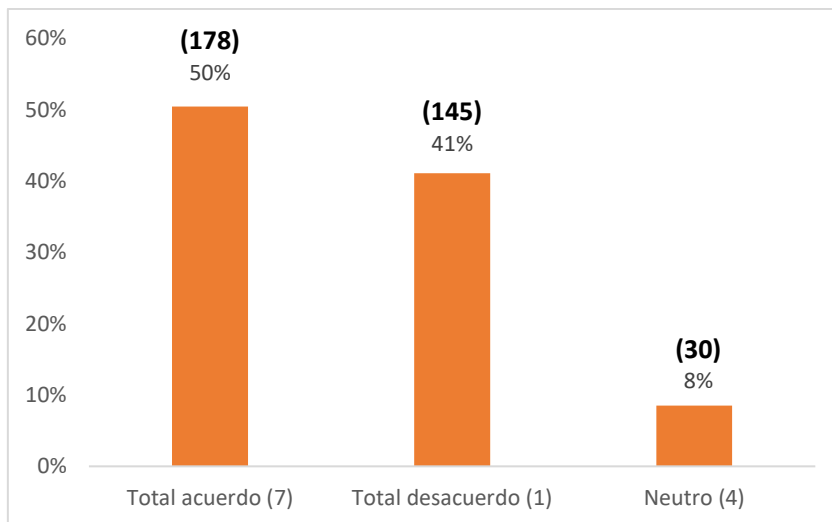
Expectativa de conocimiento

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	178	50%
Total, desacuerdo (1)	145	41%
Neutro (4)	30	8%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 17

Expectativa de conocimiento



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del centro de Salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación del siguiente gráfico se encontró que la mayoría de usuarios encuestados está en total acuerdo, es decir, cree que el personal del centro de salud cuenta con todos los conocimientos necesarios para brindar atención, por otra se tiene que el 32% cree que el personal de salud no cuenta con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los y finalmente se tiene el 5% que prefirió no responder en esta pregunta.

Dimensión de empatía

14. ¿El centro de salud tiene personal que brinda una atención personalizada a sus pacientes?

Tabla 18

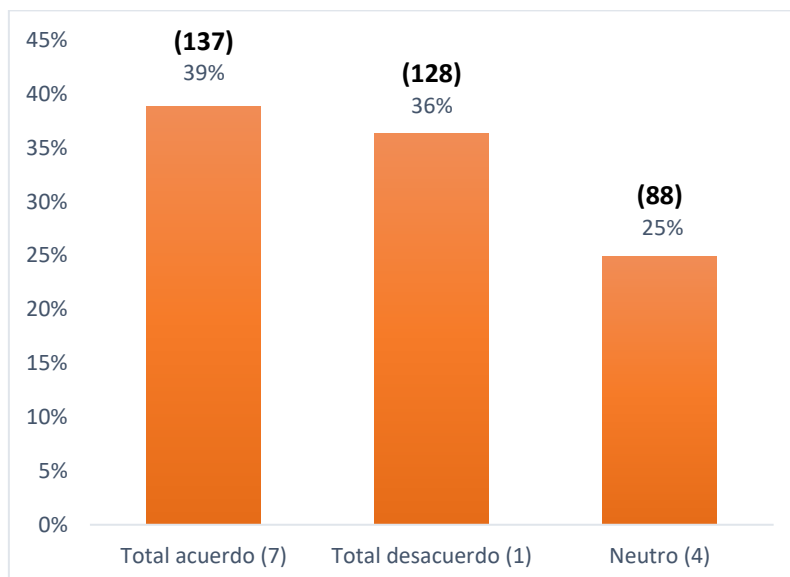
Expectativa de atención

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	137	39%
Total, desacuerdo (1)	128	36%
Neutro (4)	88	25%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 18

Expectativa de atención



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: En el siguiente grafico se encontró que la mayoría de usuarios encuestados, correspondiente al 39%, está en total acuerdo, es decir, manifiesta que, si reciben una atención personalizada, por otra se tiene que el 36% cree que los usuarios no reciben atención personalizada y finalmente se tiene el 25% que prefirió no responder en esta pregunta.

15. ¿En el centro de salud se preocupan por mejorar los intereses de sus usuarios?

Tabla 19

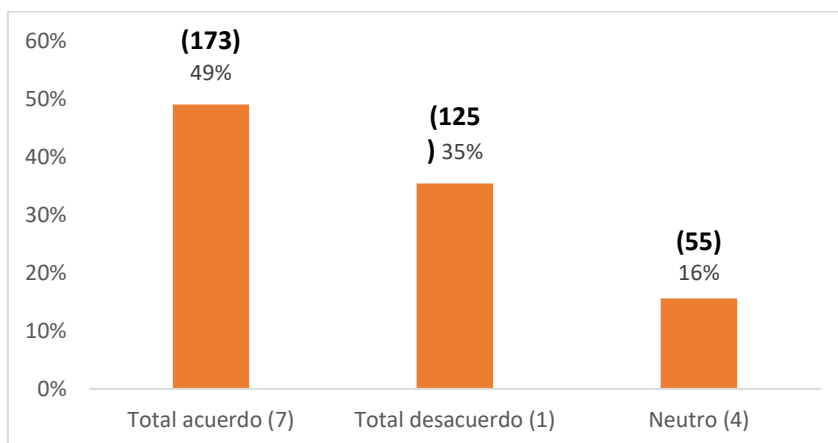
Expectativa de interés del usuario

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	173	49%
Total, desacuerdo (1)	125	35%
Neutro (4)	55	16%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los pacientes del centro de salud Moraspungo

Figura 19

Expectativa de interés del usuario



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación del siguiente grafico se encontró que la mayoría de usuarios encuestados el cual es (49%) está en total acuerdo, es decir que piensan que el personal del centro de salud si se preocupan por mejorar los intereses de los usuarios, a diferencia del 35% que cree que el personal del centro de salud no se preocupa por los intereses de los usuarios y finalmente se tiene el 16% que optó por no responder a esta pregunta.

16. ¿En el centro de salud comprenden las necesidades específicas de sus pacientes?

Tabla 20

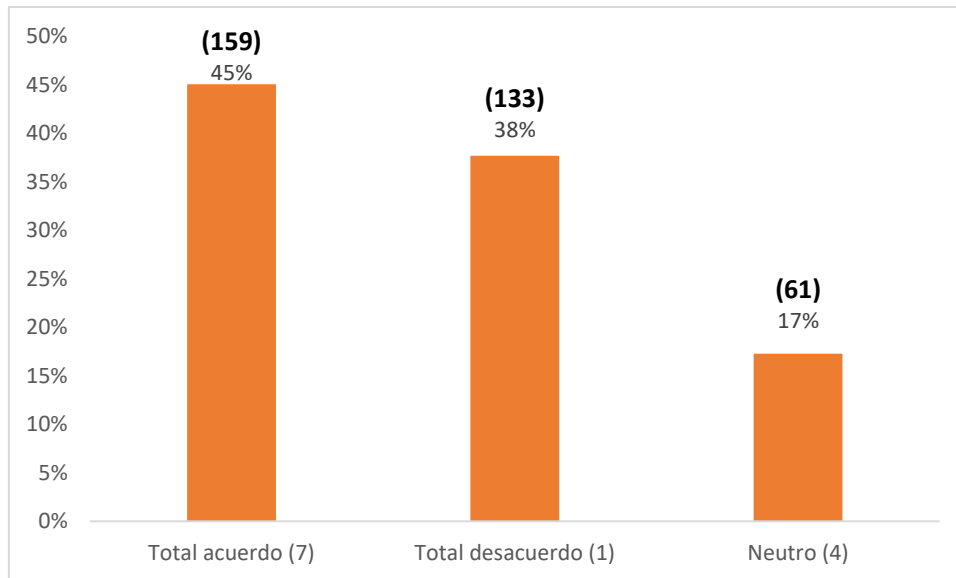
Expectativa de comprensión

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	159	45%
Total, desacuerdo (1)	133	38%
Neutro (4)	61	17%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 20

Expectativa de comprensión



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante el siguiente grafico se puede observar que la mayoría de usuarios correspondiente al 45%, considera que en la mayoría de las ocasiones el centro de salud comprende sus necesidades específicas de los usuarios, aunque este no cuente con suficientes recursos para enfrentarlo, en cambio del 38% de los usuarios cree que el personal del centro de salud no trata de comprender las necesidades específicas del usuario y se tiene por ultimo que el 17% dudó o no respondieron acerca de esta pregunta.

17. ¿En el centro de salud el personal de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?

Tabla 21

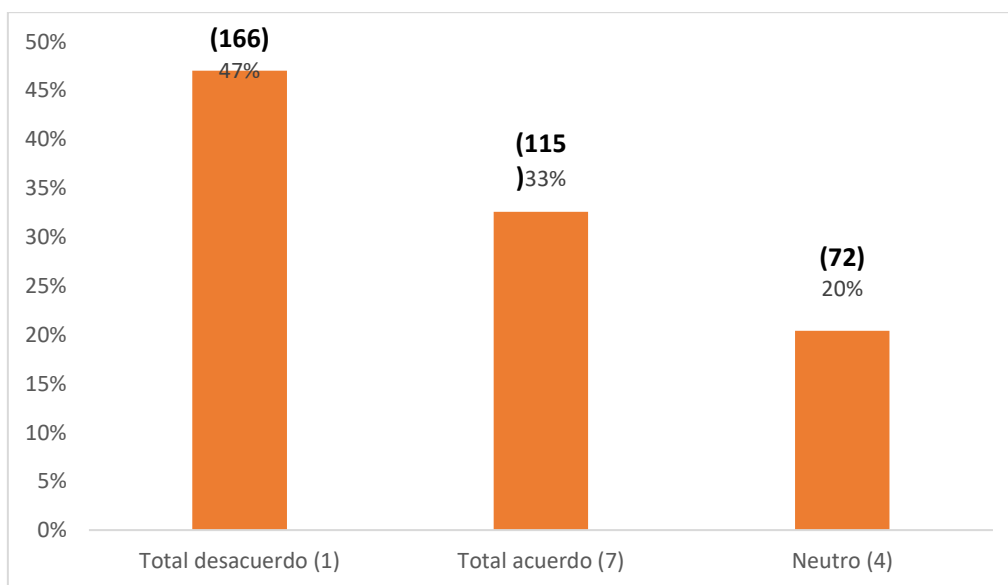
Expectativa de horarios

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	166	47%
Total, acuerdo (7)	115	33%
Neutro (4)	72	20%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 21

Expectativa de horarios



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través del siguiente gráfico se puede observar que la mayoría de usuarios que acude al centro de salud equivalente al 47%, manifiestan su inconformidad con los horarios médicos ya que opinan que el centro de salud debe implementar horarios nocturnos ya que en las noches ocurren accidentes imprevistos entre otros incidentes por lo que la mayoría de estos necesitan atención inmediata por lo que deben ser trasladados a otro establecimiento de salud de más categoría, en donde, la desventaja ocurre al momento del traslado pues este se ve dificultado por el falta de acceso a transporte y la distancia, mientras que el 33% de los usuarios cree que el personal del centro de salud si maneja horarios a convenir pero a su vez si se necesita que el centro de salud atienda en las noches y por último el 20% evitó responder acerca de esta pregunta.

Dimensión elementos tangibles

18. ¿En el centro de salud Moraspungo posee equipos de apariencia moderna?

Tabla 22

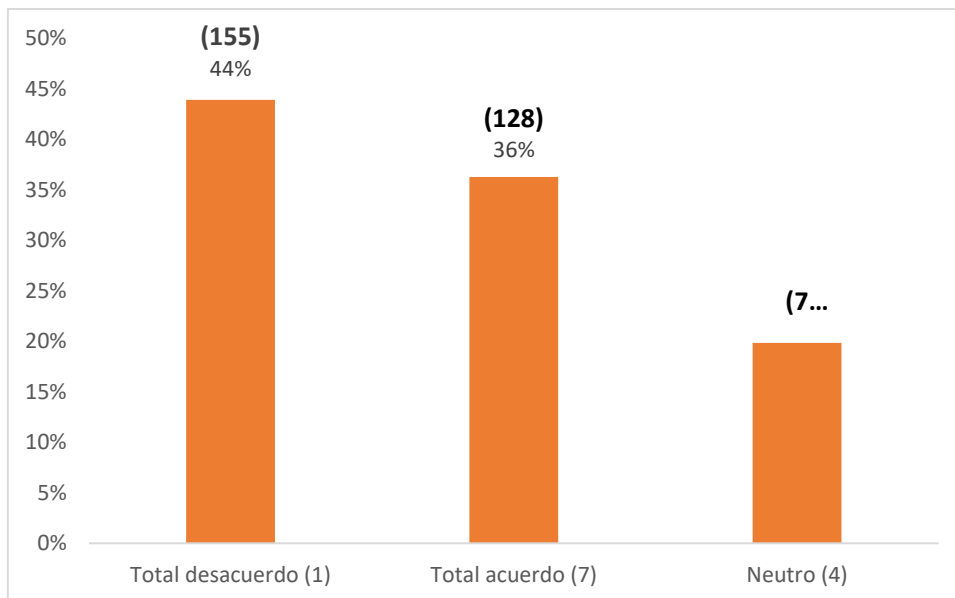
Expectativa de equipos

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	155	44%
Total, acuerdo (7)	128	36%
Neutro (4)	70	20%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los pacientes del centro de salud Moraspungo

Figura 22

Expectativa de equipos



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través del siguiente gráfico se puede observar que la mayoría de usuarios que acude al centro de salud (44%), manifiestan su inconformidad con los horarios médicos, opinan que el centro de salud debe implementar horarios nocturnos porque en las noches ocurren accidentes imprevistos y necesitan atención inmediata, al momento todo tipo de accidente nocturno que se suscite deben ser trasladados a otro establecimiento de salud teniendo dificultad para su traslado y distancia, mientras que el 36% de los usuarios cree que el personal del centro de salud si maneja horarios a convenir pero a su vez si se necesita que el centro de salud atienda en las noches y por último el 20% evitó responder acerca de esta pregunta.

19. ¿Las instalaciones del centro de salud gozan de buen estado, su visualización es atractiva?

Tabla 23

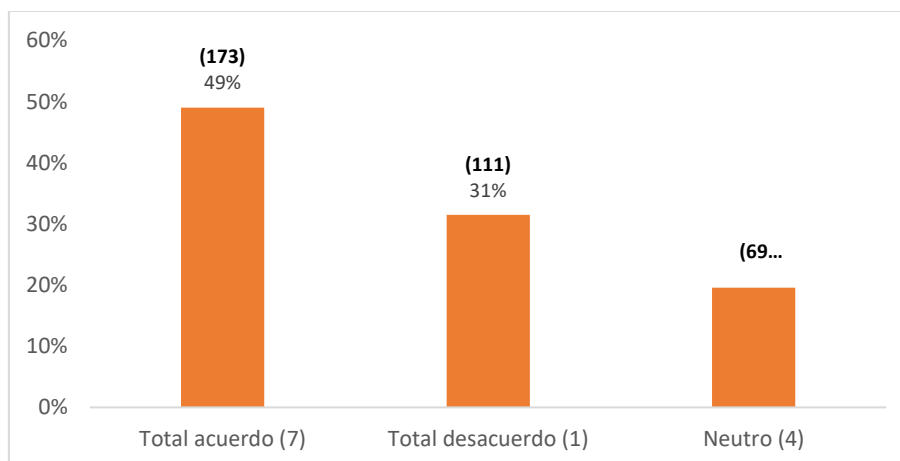
Expectativa de instalaciones

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	173	49%
Total, desacuerdo (1)	111	31%
Neutro (4)	69	20%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 23

Expectativa de instalaciones



Nota. Encuesta aplicada a los pacientes del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Al observar la siguiente grafica se puede encontrar que el 49% de los usuarios cree que las instalaciones del centro de salud gozan de buen estado, esta refleja una ligera diferencia que corresponde al 31% de los usuarios que opina lo contrario y finalmente se tiene que 20% prefirió abstenerse de opinar sobre su apariencia.

20. ¿El personal que labora en el centro de salud goza de apariencia impecable?

Tabla 24

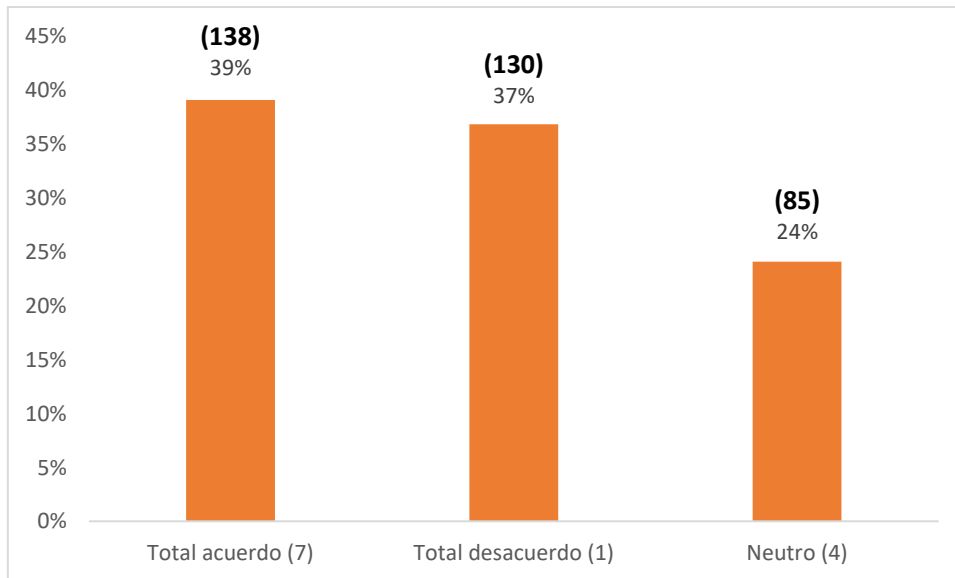
Expectativa apariencia

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	138	39%
Total, desacuerdo (1)	130	37%
Neutro (4)	85	24%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 24

Expectativa apariencia



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante la siguiente grafica se puede interpretar que el 39% de la población opina que, el personal de salud goza de apariencia impecable al momento de brindar atención, mientras que el 37% se encuentra en total desacuerdo y finalmente el 24% de población se muestra imparcial referente a esta pregunta.

21. ¿El personal médico del centro de salud cuenta con material suficiente (folletos, esferos, etc.) para registro de información?

Tabla 25

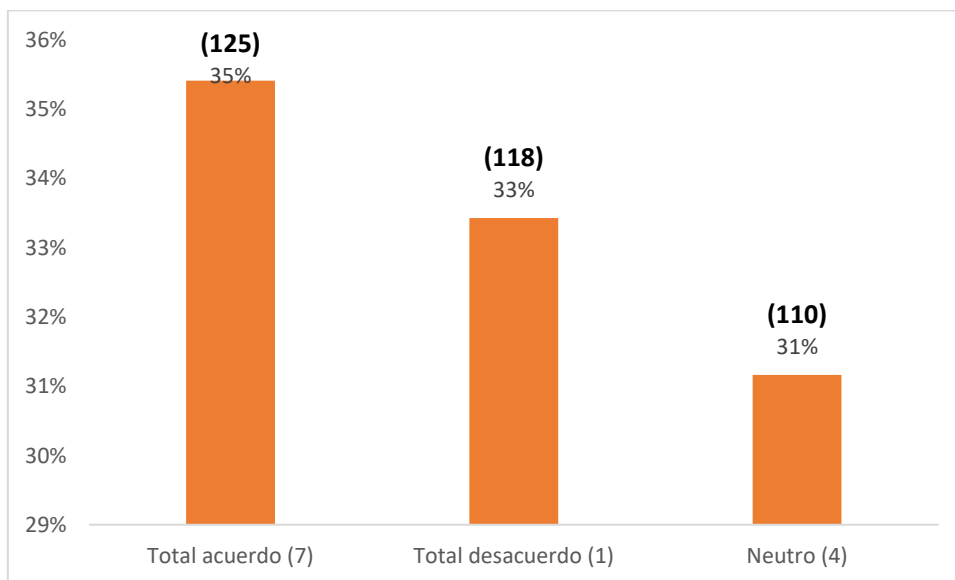
Expectativa de materiales

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	125	35%
Total, desacuerdo (1)	118	33%
Neutro (4)	110	31%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 25

Expectativa de materiales



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Como se puede apreciar a través de la siguiente gráfica, se tiene que el 35% de los usuarios manifiesta y observa que el personal de salud si posee materiales suficientes para registrar la información obtenida por cada paciente que atienden o visitan, mientras que el 33% opina que muchas de las ocasiones, los médicos asisten a los pacientes no llevan o no poseen lo necesario para la atención, en ocasiones el personal de salud interrumpe la atención para salir a notificar o prestar algún material o herramienta útil para su labor.

A continuación, se presentan los datos tabulados de los usuarios posterior a su atención en el centro de salud al cual se denomina percepción.

Dimensión fiabilidad

1. ¿En los momentos en que, en el centro de salud prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?

Tabla 26

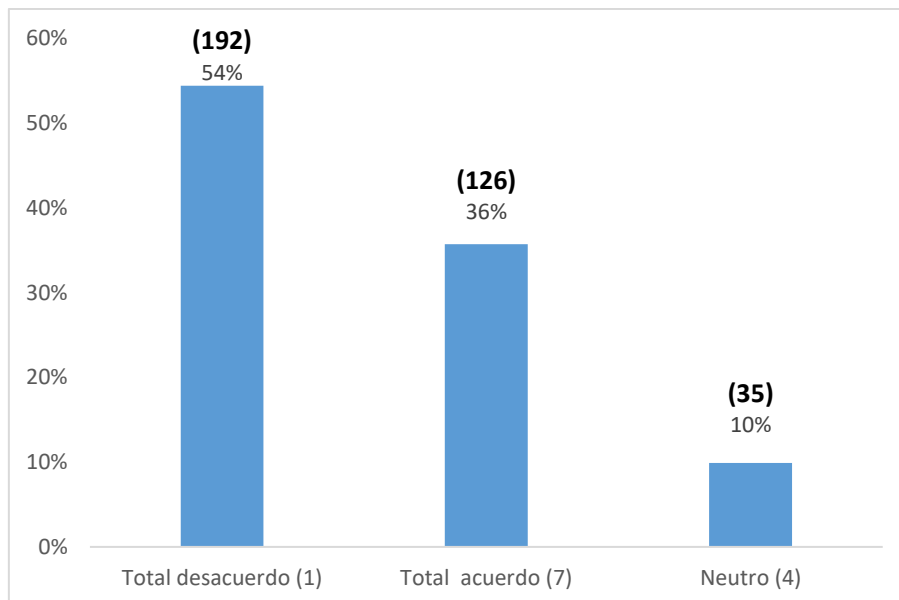
Percepción de cumplimiento

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	192	54%
Total, acuerdo (7)	126	36%
Neutro (4)	35	10%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 26

Percepción cumplimiento



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través del siguiente gráfico, se pudo visualizar que resulto un total desacuerdo tanto la percepción como en expectativa, los resultados fueron de (54%) y (50%) respectivamente, los usuarios mostraron insatisfacción con respecto al cumplimiento.

2. ¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, el centro de salud muestra interés en ayudar a solucionarlo?

Tabla 27

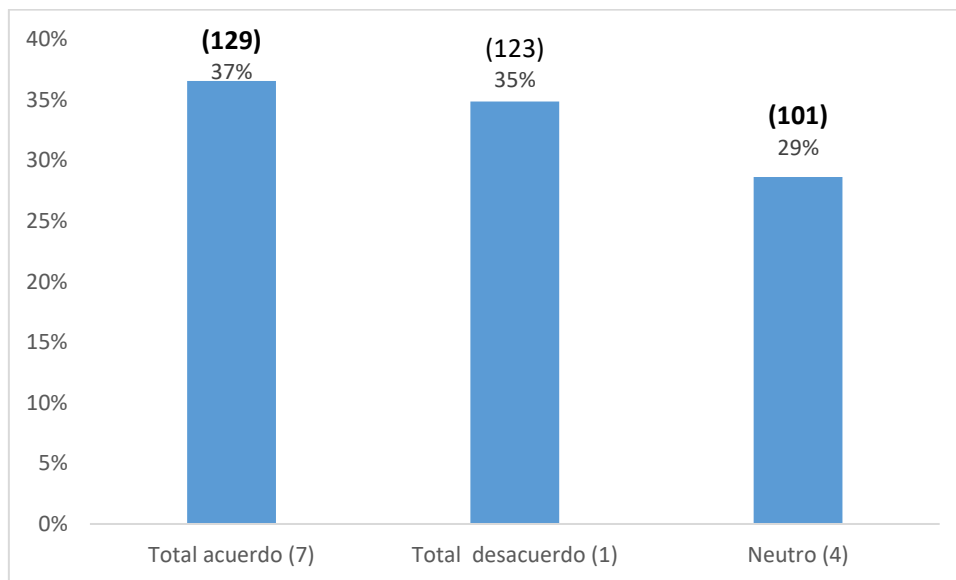
Percepción de la ayuda

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	129	37%
Total, desacuerdo (1)	123	35%
Neutro (4)	101	29%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 27

Percepción de la ayuda



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Por medio del siguiente análisis, se concluye que los usuarios manifestaron un total acuerdo en percepción resultó un (37%) y en expectativa se obtuvo un (38%), donde se puede observar que los usuarios mostraron satisfacción ante el mostrar interés en ayudar, de parte de los médicos hacia los usuarios.

3. ¿Los servicios brindados en el centro de salud, son de excelente manera la primera vez?

Tabla 28

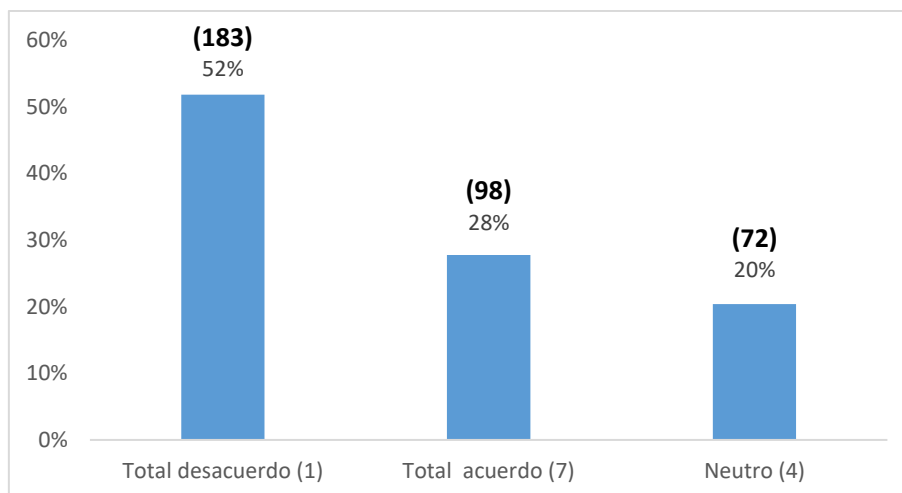
Percepción del servicio

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	183	52%
Total, acuerdo (7)	98	28%
Neutro (4)	72	20%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 28

Percepción del servicio



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo
Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Se puede observar que se obtuvo un total desacuerdo donde la percepción superó las expectativas, dejando como resultado un (52%) y (49%) respectivamente, lo que indica que los usuarios se encontraron se encontraron insatisfechos por el servicio brindado.

4. ¿El profesional del centro de salud, proporciona sus servicios en el momento que el paciente se dirige a este o el paciente tiene que esperar?

Tabla 29

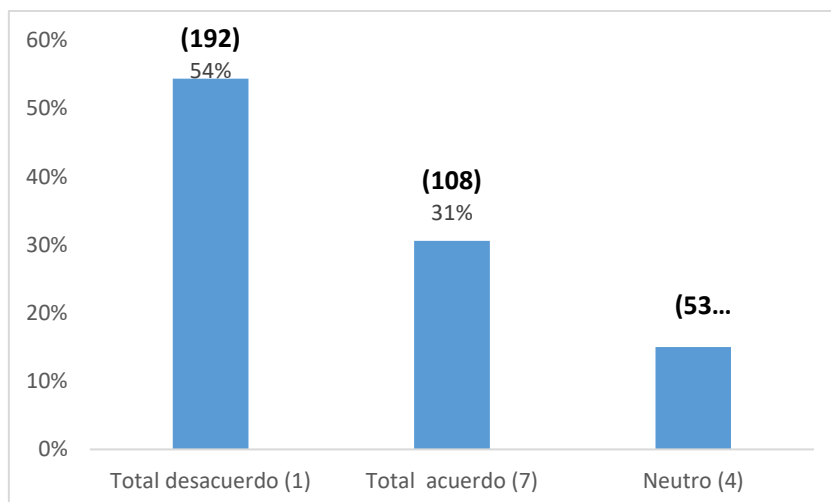
Percepción del tiempo de servicio

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	192	54%
Total, acuerdo (7)	108	31%
Neutro (4)	53	15%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 29

Percepción del tiempo de servicio



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante el grafico se puede observar cómo lo percibido (54%) y la expectativa (50%) en total desacuerdo, dejando como resultado insatisfacción, debido a que los usuarios tienen que esperar inclusive más tiempo de lo usual para ser atendidos.

5. ¿El centro de salud, insiste en mantener que sus registros no tengan errores?

Tabla 30

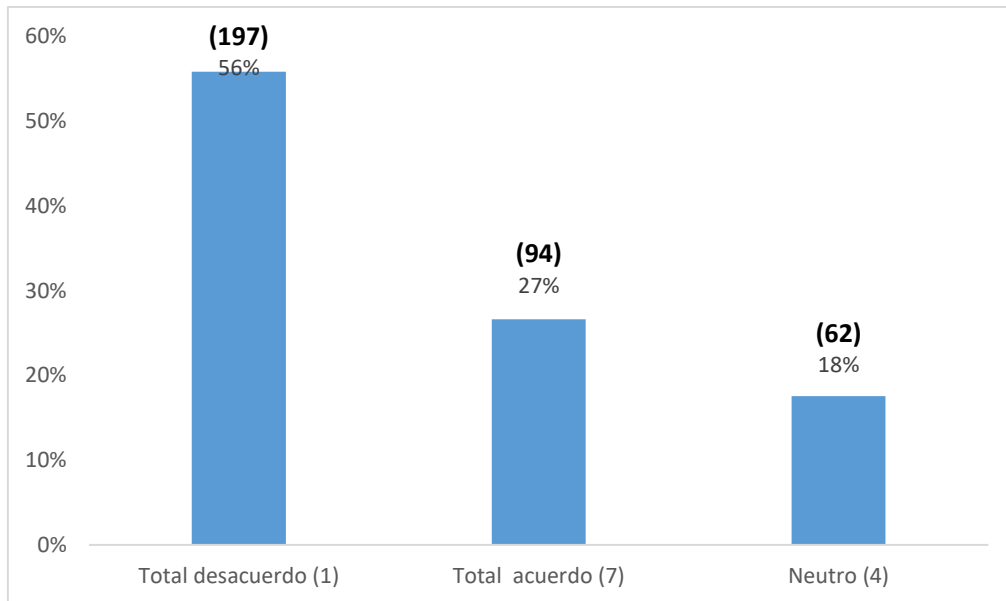
Percepción de registro

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	197	56%
Total, acuerdo (7)	94	27%
Neutro (4)	62	18%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 30

Percepción de registro



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Por medio de los datos obtenidos, se puede observar que nuevamente existe un total desacuerdo con respecto a la percepción el resultado fue de (56%), mientras que la expectativa fue de (50%), por lo tanto, es palpable en los usuarios la insatisfacción que presentan debido a que en muchas ocasiones en cuentan con errores sobre sus datos.

Dimensión sensibilidad

6. ¿El centro de salud mantiene comunicados a sus pacientes con respecto a cuando se ejecutaran los servicios de charlas, vacunación, campañas?

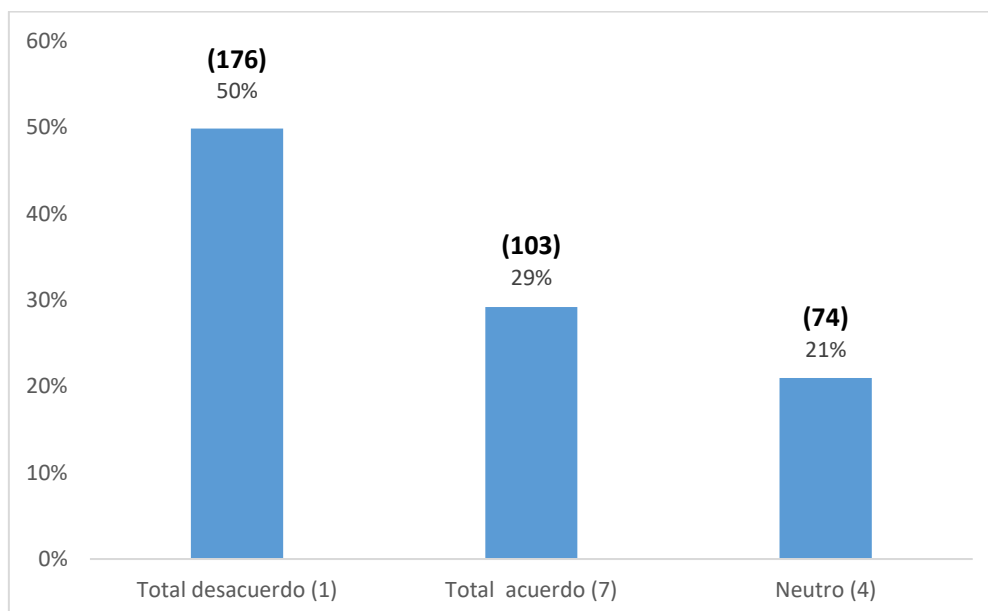
Tabla 31 *Percepción de comunicación*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	176	50%
Total, acuerdo (7)	103	29%
Neutro (4)	74	21%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 31

Percepción de comunicación



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación, como se puede observar en la siguiente gráfica, lo percibido es representado por un porcentaje de (50%) correspondiente al total desacuerdo mientras lo que se esperaba la expectativa (48%) en total desacuerdo, por lo tanto, se puede concluir que existe insatisfacción en los usuarios.

7. ¿El centro de salud brinda un servicio de atención rápido y oportuno?

Tabla 32

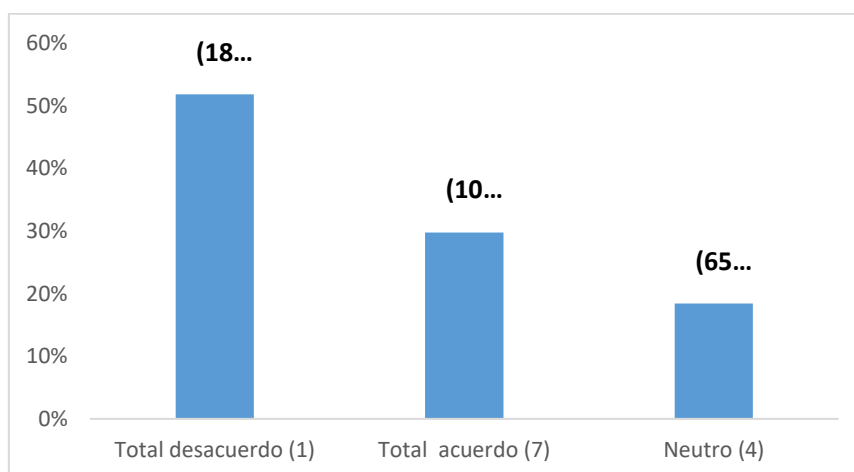
Percepción rapidez del servicio

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	183	52%
Total, acuerdo (7)	105	30%
Neutro (4)	65	18%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 32

Percepción rapidez del servicio



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos, se evidencia que el 52% es percepción, mientras que la expectativa fue de un (48%) en total desacuerdo ambos, se puede analizar que los dos representan un total desacuerdo sin embargo lo percibido representa un bajo índice que lo esperado, pues los usuarios al salir de la atención manifiestan molestia por el servicio sin rapidez y no oportuno.

8. ¿Los colaboradores del centro de salud Moraspungo siempre tienen disposición de ayudar a los pacientes?

Tabla 33

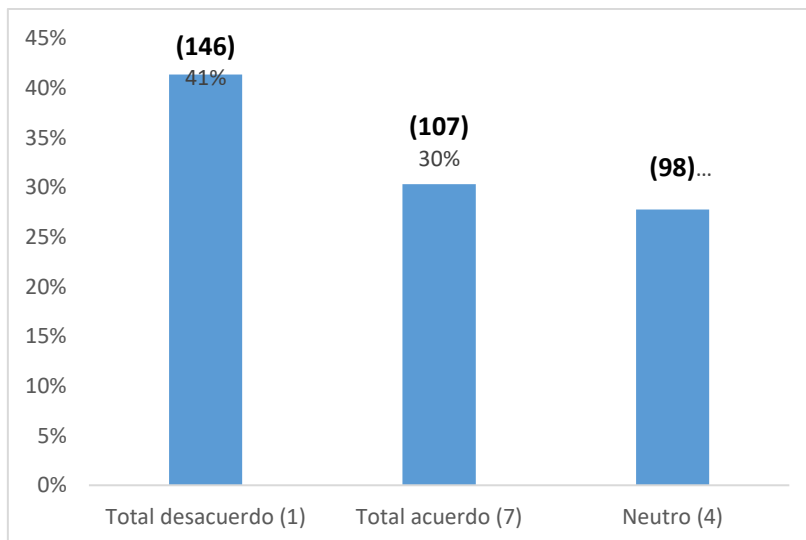
Percepción de disposición

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	146	41%
Total, acuerdo (7)	107	30%
Neutro (4)	98	28%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 33

Percepción de disposición



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante la tabulación de resultados se obtuvo tanto en percepción como en expectativa un total desacuerdo del (41%) y (37%) respectivamente, es decir que existe insatisfacción en los usuarios en cuanto a la disposición de ayudar a los pacientes.

9. ¿El personal del centro de Salud Moraspungo nunca están tan ocupados para ayudar a los pacientes?

Tabla 34

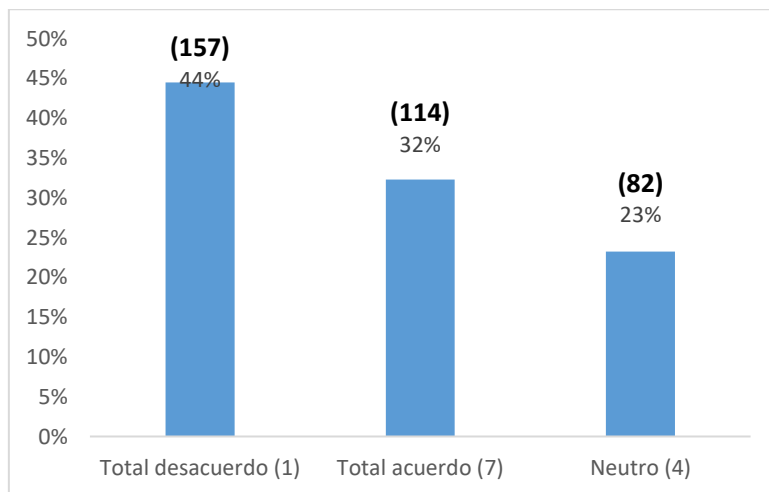
Percepción de personal

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	157	44%
Total, acuerdo (7)	114	32%
Neutro (4)	82	23%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 34

Percepción del personal medico



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Como se puede apreciar en la siguiente grafica existió un total desacuerdo con un (44%) en percepción, mientras que la expectativa fue de (49%), se concluye que los usuarios mostraron una insatisfacción referente al personal del centro de salud, pues se menciona que la mayoría de veces no tienen disponibilidad para ayudar al usuario.

Dimensión seguridad

10. ¿El procedimiento que usa el personal del centro de salud genera confianza a los pacientes?

Tabla 35

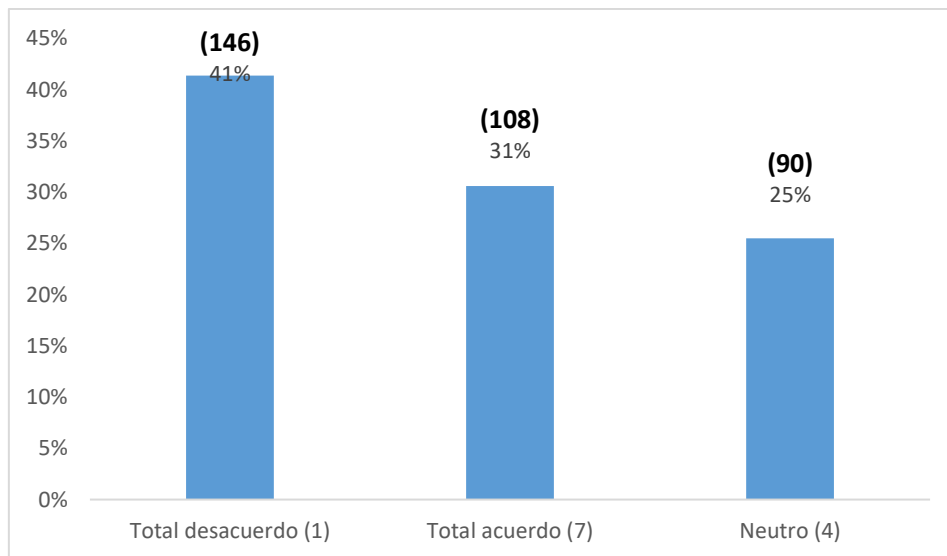
Percepción de confianza

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	146	41%
Total, acuerdo (7)	108	31%
Neutro (4)	90	25%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 35

Percepción de confianza



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Como se puede apreciar en el gráfico, se puede notar que el (41%) tuvo un total desacuerdo en percepción, a diferencia del 39% de la expectativa en los usuarios el cual tuvo total acuerdo, es decir que las expectativas en este caso fueron positivas que lo percibido, sin embargo, lo percibido con respecto a la generación de confianza no fue aceptable por el usuario al momento de abandonar las instalaciones.

11. ¿Los usuarios del centro de salud se sienten seguros en sus transacciones con la casa de salud?

Tabla 36

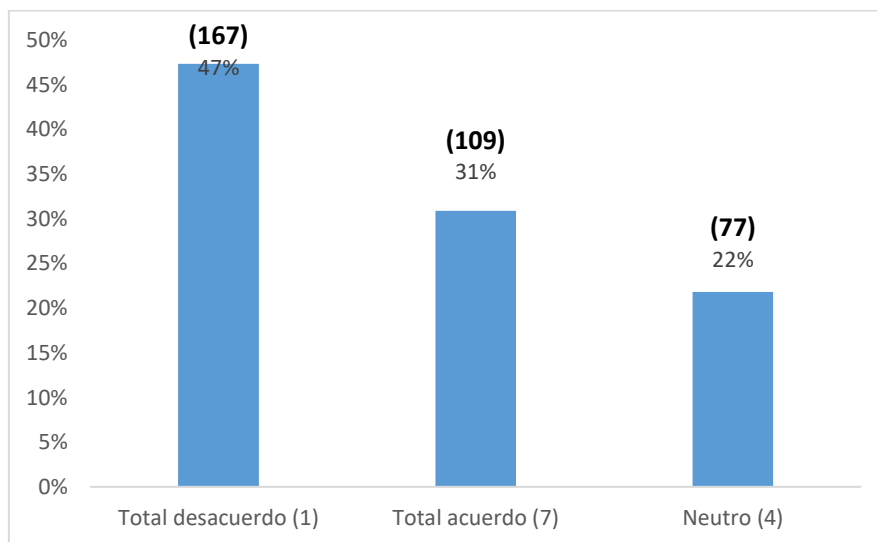
Percepción de transacciones

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	167	47%
Total, acuerdo (7)	109	31%
Neutro (4)	77	22%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 36

Percepción de transacciones



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Por medio de la gráfica presentada, se puede visualizar un total desacuerdo del (47%) en expectativas, mientras que la expectativa señala (44%) en total desacuerdo, es decir que lo percibido no superó lo esperado. Los usuarios no sienten seguridad en sus transacciones (agendamiento de citas o tramites).

12. ¿En el centro de salud el personal es amable con los usuarios?

Tabla 37

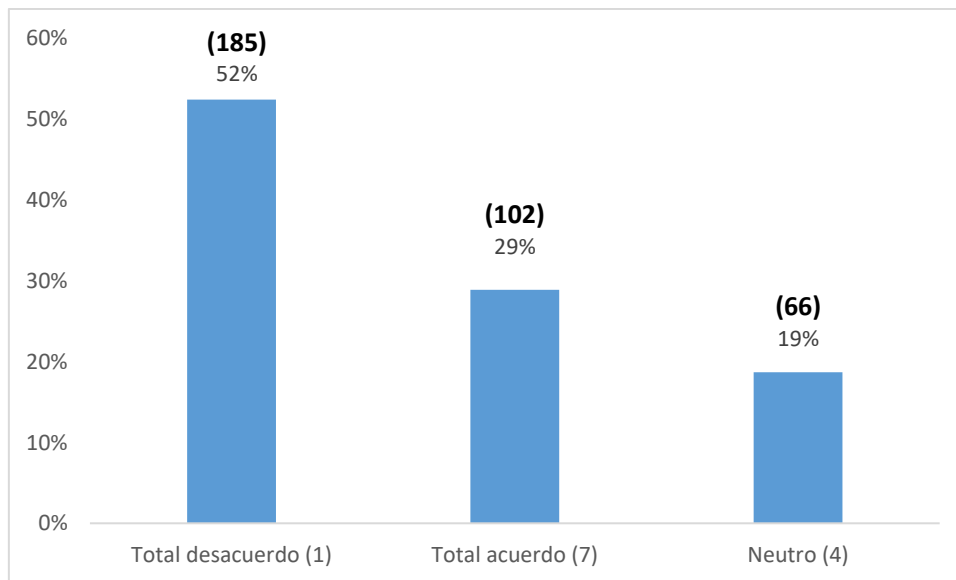
Percepción de amabilidad

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	185	52%
Total, acuerdo (7)	102	29%
Neutro (4)	66	19%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 37

Percepción de amabilidad



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación del siguiente gráfico se encontró que el (52%) de los usuarios en percepción se encuentran en total desacuerdo, de la misma manera la expectativa mostró un (48%) en total desacuerdo, lo que significa que una vez más lo percibido superó lo esperado en cuanto a amabilidad, es decir que el personal no muestra amabilidad por lo tanto genera insatisfacción en los usuarios.

13. ¿El personal del centro de Salud Moraspungo cuenta con suficientes conocimientos para responder las inquietudes que surgen de los pacientes?

Tabla 38

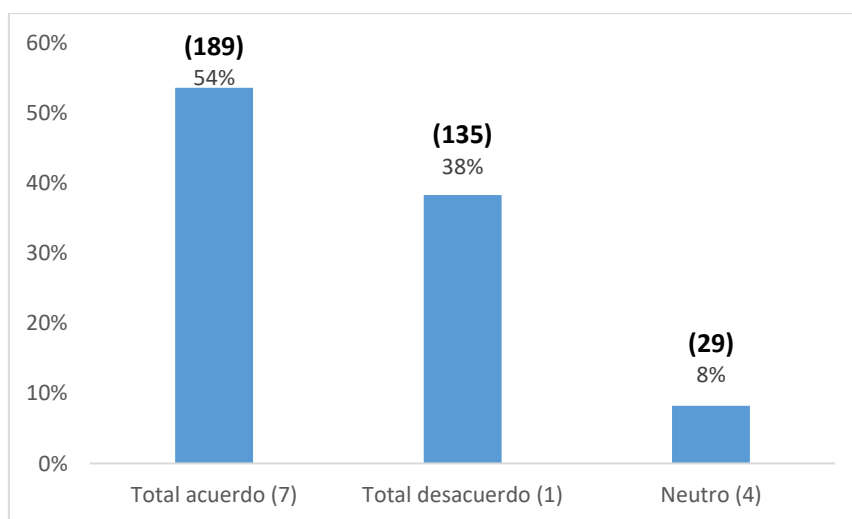
Percepción de conocimiento

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	189	54%
Total, desacuerdo (1)	135	38%
Neutro (4)	29	8%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 38

Percepción de conocimiento



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Mediante el análisis de información el (54%) representa un total acuerdo en percepción, a diferencia de la expectativa que representa el (50%) en total acuerdo, lo que significa que lo percibido superó a lo esperado, donde el personal del centro de salud cuenta con suficientes conocimientos, por lo tanto, los usuarios se mostraron satisfechos.

Dimensión de empatía

14. ¿El centro de salud tiene personal que brinda una atención personalizada a sus pacientes?

Tabla 39

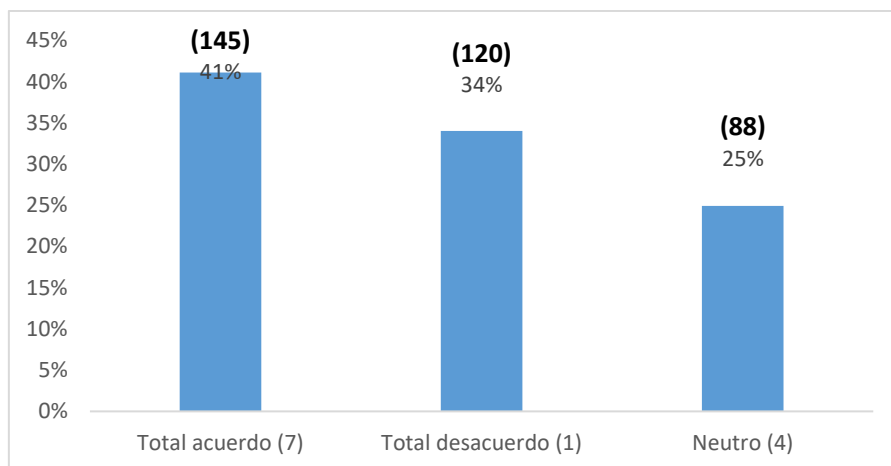
Percepción de atención

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	145	41%
Total, desacuerdo (1)	120	34%
Neutro (4)	88	25%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 39

Percepción de atención



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Después de obtener el análisis respectivo, se obtuvo que en percepción los usuarios arrojaron un (41%) en total acuerdo, a diferencia de la expectativa que en total acuerdo registra un (39%), al igual que el anterior indicador lo percibido superó a lo esperado donde los usuarios satisfacción por la privacidad en la atención que brinda el personal del centro de salud.

15. ¿En el centro de salud se preocupan por mejorar los intereses de sus usuarios?

Tabla 40

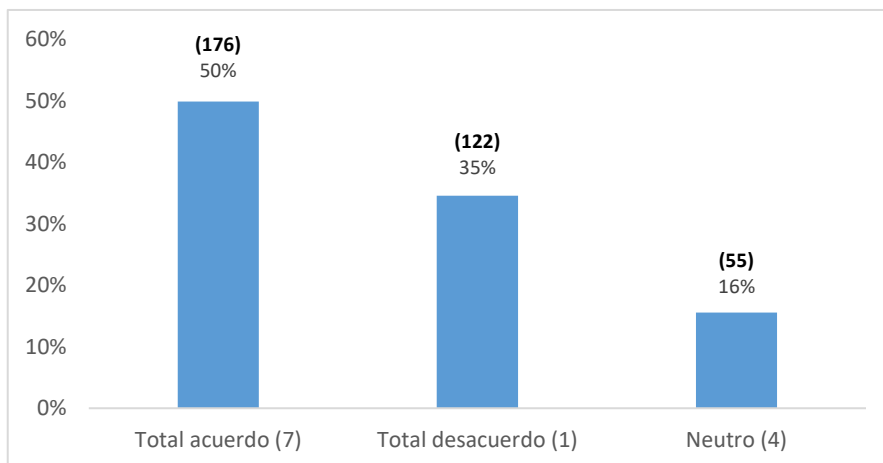
Percepción de interés del usuario

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	176	50%
Total, desacuerdo (1)	122	35%
Neutro (4)	55	16%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los pacientes del centro de salud Moraspungo

Figura 40

Percepción de interés del usuario



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación del siguiente grafico se obtuvo un (50%) en percepción correspondiente a un total acuerdo, a diferencia de la expectativa donde se obtuvo un (49%) en total acuerdo, donde se puede concluir que lo percibido una vez más superó a lo esperado, correspondiente a satisfactorio.

16. ¿En el centro de salud comprenden las necesidades específicas de sus pacientes?

Tabla 41

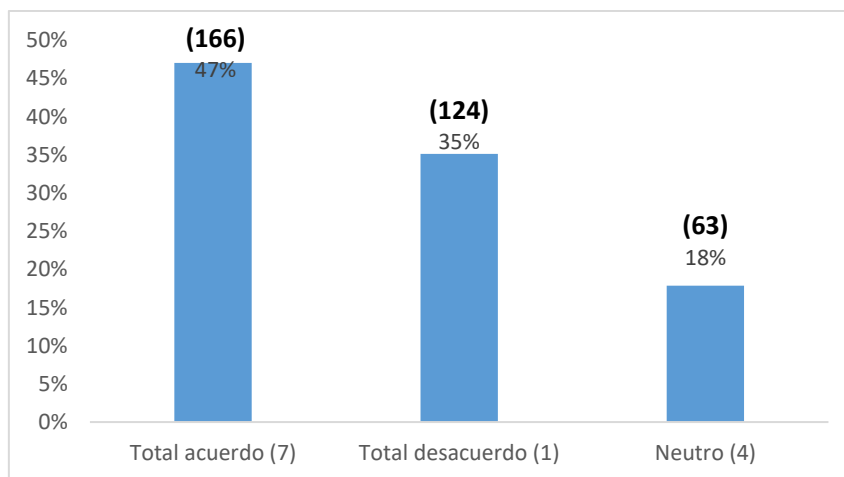
Percepción de comprensión

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	166	47%
Total, desacuerdo (1)	124	35%
Neutro (4)	63	18%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 41

Percepción de comprensión



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación del siguiente gráfico se obtuvo a un total acuerdo tanto en percepción como en expectativa, (47%) y (45%) respectivamente, donde los usuarios manifiestan satisfacción en la comprensión de necesidades específicas hacia los usuarios que acuden al centro de salud.

17. ¿En el centro de salud el personal de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?

Tabla 42

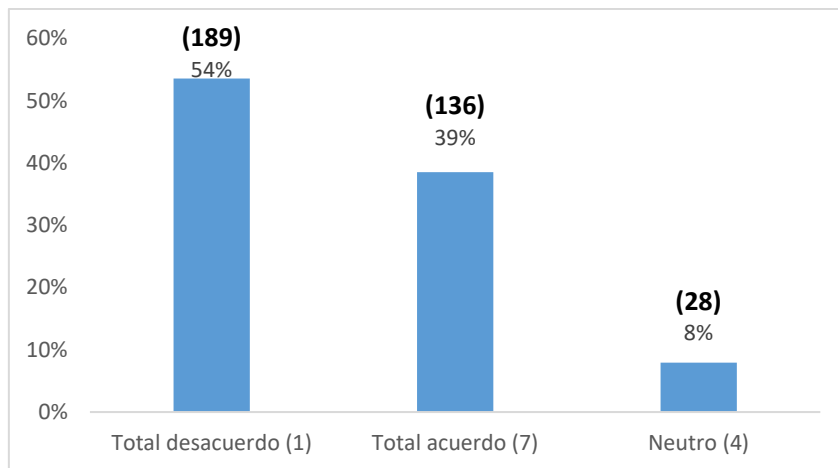
Percepción de horarios

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	189	54%
Total, acuerdo (7)	136	39%
Neutro (4)	28	8%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 42

Percepción de horarios



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A través del siguiente gráfico se puede observar un total desacuerdo tanto en percepción como en expectativa, (54%) y (47%) respectivamente, donde los usuarios manifiestan insatisfacción con respecto al horario del centro de salud el cual no es conveniente para los usuarios, pues sus necesidades sobrepasan el límite del horario establecido.

Dimensión elementos tangibles

18. ¿En el centro de salud Moraspungo posee equipos de apariencia moderna?

Tabla 43

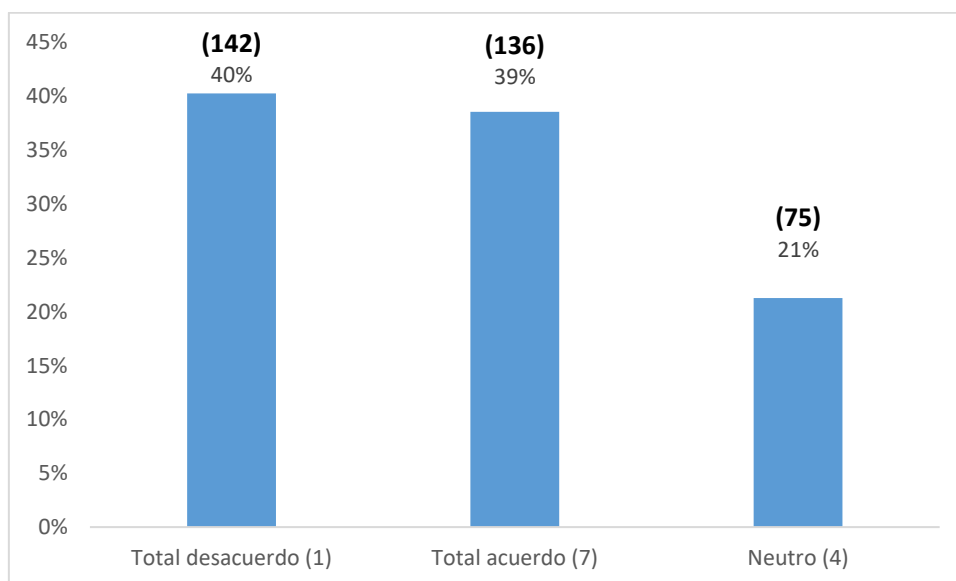
Percepción de equipos

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo (1)	142	40%
Total, acuerdo (7)	136	39%
Neutro (4)	75	21%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los pacientes del centro de salud Moraspungo

Figura 43

Percepción de equipos



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Por medio de la tabulación de datos se puede observar que en percepción se obtuvo un (40%) en percepción con respecto a total desacuerdo, a diferencia de expectativa que muestra un (44%) en total desacuerdo, lo que provoca insatisfacción en los usuarios con respecto a los equipos del centro de salud, sin embargo, la cifra muestra que la percepción en total desacuerdo es más baja que la expectativa.

19. ¿Las instalaciones del centro de salud gozan de buen estado, su visualización es atractiva?

Tabla 44

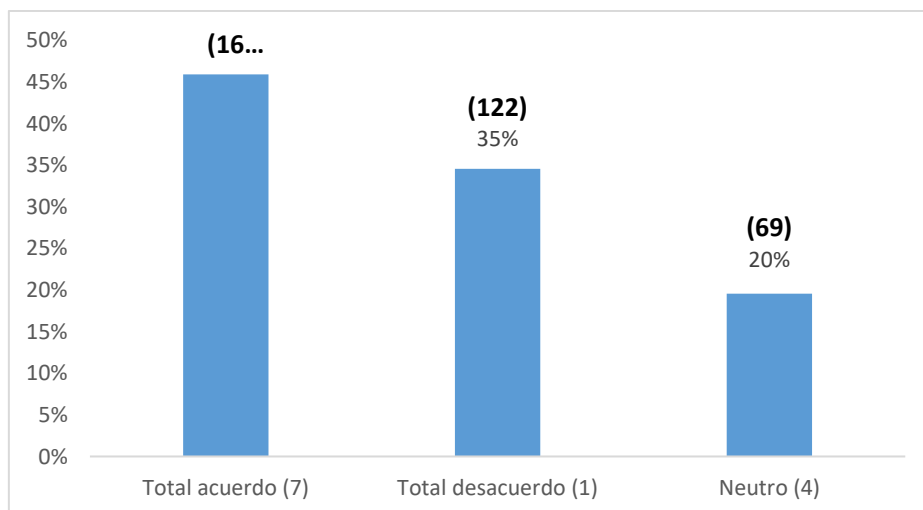
Percepción de instalaciones

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	162	46%
Total, desacuerdo (1)	122	35%
Neutro (4)	69	20%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 44

Percepción de instalaciones



Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del centro de Salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: Al observar la siguiente grafica se puede encontrar un total acuerdo tanto en percepción como expectativa, los resultados fueron de (46%) y (49%) respectivamente, es decir que los usuarios se encontraron satisfactorios con respecto a las instalaciones del centro de salud.

20. ¿El personal que labora en el centro de salud goza de apariencia impecable?

Tabla 45

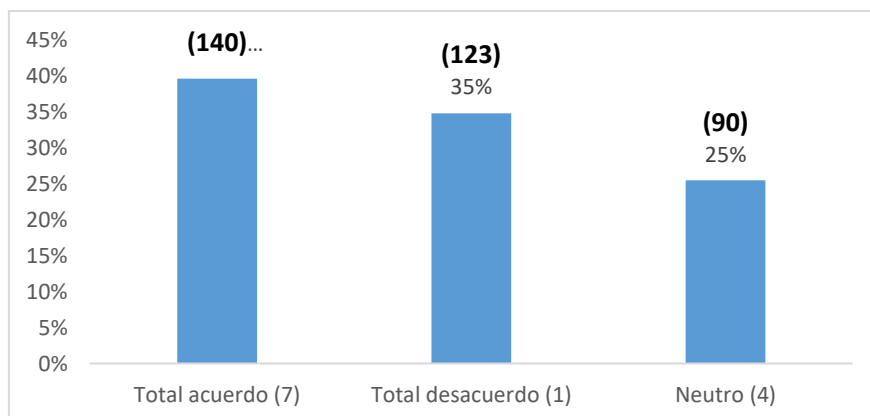
Percepción de apariencia

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	140	40%
Total, desacuerdo (1)	123	35%
Neutro (4)	90	25%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 45

Percepción apariencia



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: De la misma forma que el tema anterior se puede observar un total acuerdo tanto en percepción como en expectativa, con resultados de (40%) y (39%) respectivamente, lo que significa que los usuarios se manifestaron satisfechos con la apariencia impecable del personal médico que labora en el centro de salud.

21. ¿El personal médico del centro de salud cuenta con material suficiente (folletos, esferos, etc.) para registro de información?

Tabla 46

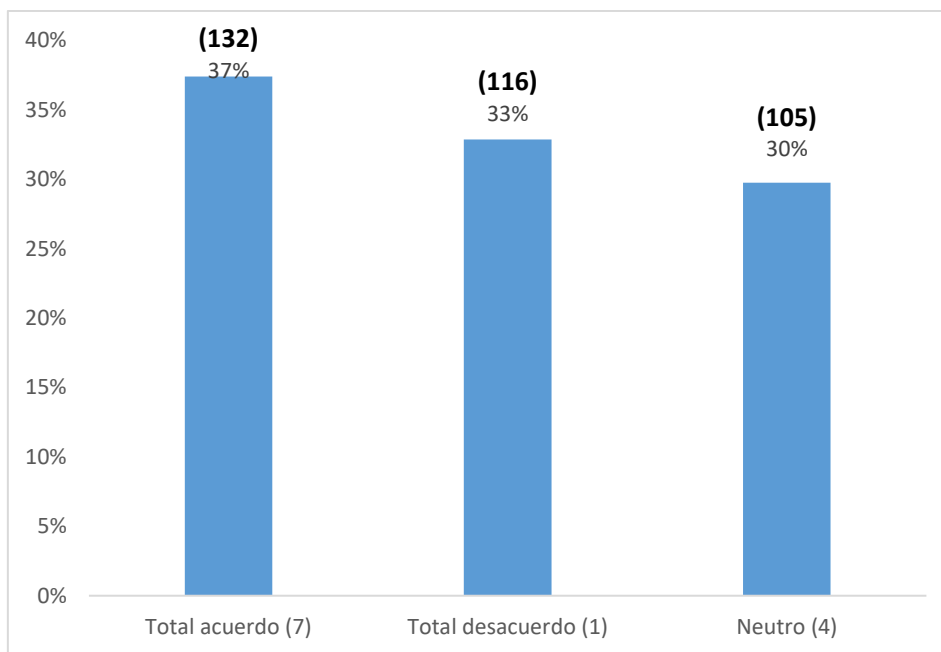
Percepción de materiales

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Total, acuerdo (7)	132	37%
Total, desacuerdo (1)	116	33%
Neutro (4)	105	30%
Total	353	100%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Figura 46

Percepción de materiales



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Moraspungo

Elaborado por: Cristian Valle

Interpretación: A continuación de la gráfica se puede apreciar un total acuerdo tanto en percepción como en expectativa, los cuales obtuvieron un (37%) y (35%) respectivamente, es decir que los usuarios se mostraron satisfechos con respecto a los materiales que contiene el centro de salud.

Como se puede observar en la siguiente (tabla 47), en forma general, las expectativas arrojaron un menor resultado que lo percibido por el usuario lo que significa una insatisfacción del usuario por la atención brindada (ver figura 2),

Tabla 47

Distribución porcentual de los promedios de expectativa y percepción

#	Dimensiones %	Promedio, expectativa			Promedio percepción		
		Bajo %	Regular %	Bueno %	Bajo %	Regular %	Bueno %
1	Fiabilidad	47%	22%	36%	50%	18%	32%
2	Sensibilidad	45%	25%	29%	47%	23%	30%
3	Seguridad	41%	20%	42%	45%	19%	36%
4	Empatía	39%	20%	42%	40%	17%	44%
5	Elementos tangibles	36%	24%	40%	36%	24%	41%
	Total, de promedio	42%	22%	38%	44%	20%	37%

Nota. Tabla de promedios de dimensiones porcentuadas

4.2 Discusión de los Resultados

Mediante el análisis y tabulación de datos obtenidos de la encuesta, se comprobó que la mayoría de usuarios que acuden al centro de salud son de género femenino (72%), el rango de edades osciló entre 18 a 34 años representado por (41%), seguido del grupo comprendido de edades entre 35-40 años (32%).

Los resultados de las dimensiones con alto porcentaje en expectativa y percepción es la Empatía (42%) y el menor porcentaje es la dimensión Fiabilidad tanto en expectativa y percepción, un estudio elaborado por (Fariño, et al 2018), demuestra que obtuvo una semejanza donde la fiabilidad fue encontrada como la dimensión que obtuvo un menor

porcentaje por el usuario; según (Cotes & Ibarra, 2019) también refleja una semejanza en la dimensión fiabilidad seguida de la sensibilidad; otro estudio elaborado por (Ruiz., 2015) manifiesta que el mayor porcentaje fue la empatía, a diferencia de otra investigación elaborado por (Chu, 2017) manifiesta que obtuvo un menor porcentaje en la empatía.

Por otra parte, en la presente investigación se identificó que el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios, con respecto a sensibilidad se obtuvo un porcentaje bajo de (47%), el mismo resultado obtuvo el estudio de (Niño, et al 2018), quien señala que el porcentaje más bajo fue la sensibilidad.

El resultado general de las expectativas es de 38%, frente a las percepciones cuyo resultado es de 37%; un estudio de (Lima, et al 2019) demuestra que el 48% de los usuarios obtuvieron de forma general una percepción regular y (Ninamango, 2014) halló una insatisfacción global del (83,9%) donde las expectativas son más altas en comparación a las percepciones.

En forma general a través de la tabla de promedios de dimensiones porcentuadas, se considera que en el promedio de expectativa tanto la dimensión fiabilidad y sensibilidad tienen un bajo porcentaje; lo cual existe una similitud con el promedio de percepción donde se identifica que tanto la fiabilidad, sensibilidad y la seguridad, cabe mencionar que este último surge como una nueva dimensión que se debe mejorar arrojando.

El centro de salud implementa una propuesta adecuada, de tal punto que se brinde la atención médica dentro del tiempo estipulado, se aprovechen los recursos tecnológicos, fomentar el buen trato, mantener informado a los pacientes sobre charlas, campañas que se realicen en futuro y tener disposición de ayudar. El personal de salud debe mantenerse en sus respectivos puestos asignados a la atención médica, con el fin de brindar los servicios de

salud en el tiempo estipulado, la mayoría del personal médico tiene que trasladarse desde consulta externa hacia el área de emergencia y viceversa para ayudar con la asistencia médica; como se pudo apreciar (ver tabla 47) existen algunos elementos en los cuales se debe mejorar especialmente en las dimensiones de fiabilidad (32%), sensibilidad (30%) y seguridad (36%).

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1 Planificación de la Actividad Preventiva

Título de la Propuesta

Plan para mejorar y fortalecer la calidad de atención en el centro de salud Moraspungo

Justificación de la Propuesta

El centro de Salud Moraspungo a lo largo del tiempo ha venido enfrentando sin número de problemáticas, las cuales se encuentra redactadas en la presente investigación mediante el cual se plantean soluciones donde se logrará mejorar la calidad de atención, satisfaciendo las necesidades de los usuarios que acuden frecuentemente al Centro de Salud Moraspungo, donde los beneficiados serán los usuarios que asisten a este establecimiento general de salud, y también será beneficiada la imagen de la institución como tal; ya que, de la misma forma se logrará seguir obteniendo la asistencia de los pacientes actuales inclusive la inclusión de nuevos pacientes por la información positiva que se genere en el exterior del Centro de Salud.

El planteamiento y ejecución de la propuesta está orientado a la satisfacción de los usuarios de modo que permitirá que los usuarios que asisten al establecimiento de salud acudan con seguridad y confiabilidad a los servicios que ofrece el centro de salud ya que las estrategias en conjunto con el servicio de salud serán con el fin de cubrir las necesidades específicas de los usuarios.

Objetivo general de la propuesta

- Establecer estrategias en base a las cinco dimensiones pertenecientes a la metodología SERVQUAL que permita ofrecer una atención de calidad a los usuarios del Centro de Salud.

Objetivos específicos de la propuesta

A continuación, se puntualiza 3 de los 5 aspectos según los resultados estadísticos obtenidos, en el cual se debe fortalecer para su respectiva mejora.

- Fortalecer los aspectos de la dimensión fiabilidad.
- Fortalecer los aspectos de la dimensión sensibilidad.
- Fortalecer los aspectos de la dimensión seguridad.

Desarrollo de la propuesta

A continuación, se desarrolla la propuesta en estrategias basadas en las 5 dimensiones del modelo servqual (fiabilidad, empatía, sensibilidad, seguridad y elementos tangibles), en la cual la propuesta establece fortalecer 3 de ellas, y estas las antes mencionadas, con el propósito de mejorar la calidad de atención y alcanzar la satisfacción de acuerdo a las necesidades de los usuarios en el centro de salud Moraspungo.

Estrategias para la dimensión de fiabilidad

En esta área se puede denotar mediante los resultados estadísticos obtenidos, las falencias que existe, es cuando el centro de salud promete a los usuarios hacer algo en cierto tiempo y no lo cumplen, de la misma forma existen falencias al momento de no proporcionar los servicios de atención de salud oportuna pues los pacientes tienen que esperar más tiempo de los estipulado, es por eso que se plantea 2 opciones (Implementación de un dispositivo o Implementación del modelo servqual) que se presentan a continuación:

Aprovechando el uso tecnológico, se propone colocar 2 dispositivos junto a la entrada de la puerta principal del centro de salud, con el fin de que los usuarios registren sus inquietudes o necesidades, el dispositivo guardará la información automática, por lo cual semanalmente este debe ser revisado por autoridad o personal competente y este comunicar y evaluar al resto del personal sobre las necesidades del paciente para su posterior mejora.

A continuación, se presentará algunas opciones que puede estar afectando para una buena atención.

Por favor elija las opciones en la que el centro de salud debe mejorar.

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| Equipos tecnológicos | <input type="checkbox"/> |
| Rapidez en el servicio | <input type="checkbox"/> |
| Tiempo de espera | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilidad de personal | <input type="checkbox"/> |
| Atención en recepción | <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad en la atención | <input type="checkbox"/> |
| Instalaciones | <input type="checkbox"/> |

Implementación el modelo SERVQUAL

Mediante el modelo servqual, se plantea que las personas pertinentes del centro de salud de Moraspungo, evalúen la satisfacción del usuario en una pre y post consulta, para su respectiva mejora en los aspectos más considerables. Es de fácil uso y manejo ya que solamente se necesitará materiales como papel y esferos; y las herramientas de Microsoft office tanto de Word como de Excel, puede ser aplicada en el tiempo que amerite considerado por el profesional. El método servqual no representa mayor complicación y puede contribuir a identificar las necesidades más específicas del usuario en el centro de salud Moraspungo.

Tabla 48

Modelo SERVQUAL

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión fiabilidad							
1. En los momentos en que, en el centro de salud prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.							
2. Cuando los usuarios tienen algún problema, el centro de salud muestra interés sincero en ayudarlo a solucionarlo.							
3. Los servicios brindados en el centro de salud, son de excelente manera en la primera vez.							
4. El centro de salud debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo.							
5. El centro de salud insisten en mantener registros que no tenga errores.							
Dimensión sensibilidad							
6. El centro de salud debe mantener informados a los pacientes con respecto a cuando se ejecutaran los servicios							
7. El centro de Salud Moraspungo ofrecen un servicio rápido a los usuarios							
8. Los colaboradores del centro de salud Moraspungo tienen disposición de ayudar a los demás.							
9. El personal del centro de salud Moraspungo nunca están tan ocupados para ayudar a los pacientes.							
Dimensión seguridad							
10. El procedimiento que usa el personal del centro de Salud genera confianza a los pacientes.							
11. Los usuarios del centro de Salud se sienten seguros de sus transacciones con la casa de salud.							
12. En el centro de salud el personal es amable con los usuarios.							
13. El personal del centro de salud Moraspungo cuenta con suficientes conocimientos para responder las preguntas que surgen de los pacientes.							
Dimensión de empatía							
14. En el centro de salud tienen personal que brinda una atención personalizada a sus pacientes.							
15. En el centro de salud se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.							
16. En el centro de salud comprenden las necesidades específicas de sus pacientes.							
17. ¿El centro de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?							
Dimensión de elementos tangibles							
18. El centro de Salud Tipo B de Moraspungo posee equipos de apariencia moderna.							
19. Las instalaciones del centro de salud gozan de buen estado, su visualización es atractiva.							
20. El personal que labora en el centro de salud goza de apariencia impecable.							
21. El personal del centro cuenta con material suficiente (folletos, esferos, etc.) para registro de información.							

Estrategias para la dimensión de sensibilidad y seguridad

En esta área el centro de salud Moraspungo tiene falencias en los usuarios, pues no están pre informados de los servicios, así mismo no ofrecen un servicio rápido a los usuarios por lo que el personal debe ser ágil con la atención a los pacientes, sin dejar a un lado la calidad de atención y de la misma forma el personal de salud en ocasiones, suele estar ocupados ayudando en otras áreas especialmente en emergencias.

Capacitación de información

Cabe mencionar que la demora de atención ya sea en consulta externa o emergencias, muchas veces se debe a que los médicos que atienden en consulta externa deben trasladarse al área de emergencias para brindar ayuda.

El personal debe mejorar su trato con el paciente, este tiene que tratar y atender de forma amable al usuario, además de mostrarse dispuesto ayudarle cualquiera que sea su situación, ya que el buen trato va relacionado con la calidad de atención, para esto el personal deberá estar totalmente capacitado y apto para brindar una buena atención al usuario o paciente. La capacitación será con temas afines a la calidad del servicio y trato digno al paciente ver apéndice B y se realizará como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 49

Cronograma de capacitación

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	
Fecha de inicio	8/04/2024
Fecha de finalización	12/04/2024
Tiempo de duración	1 semana
Horario	Lunes a viernes desde las 17:00 - 18:00

Elaborado por: (Valle Cristian, 2023) *Periodo de capacitación para el personal del Centro de salud Moraspungo.*

De acuerdo a estos inconvenientes que se suscitan por el servicio de salud, se realizará un control en la demora de atención de consulta externa, los pacientes en conjunto con el tiempo de atención, deberán ser registrado en una hoja de control que maneje la directiva de recursos humanos para un control minucioso, para así hacer un promedio y con base a este el control la autoridad correspondiente tomara la respectiva decisión del caso. El control durará por un mes, desde 1-05-2024 hasta 31-05-2024 puesto que se requiere de una inmediata toma de decisión, para que la mejora se desarrolle en corto plazo.

De la misma manera se puede aplicar el mismo procedimiento para el área de emergencia, como se mencionaba anteriormente se deberá llevar un registro de las demoras de atención por cada paciente para un control minucioso en donde la autoridad correspondiente tome decisiones de manera inmediata, sin dejar a un lado la calidad de atención y así generar una buena imagen al establecimiento de salud de tal manera que los pacientes se sientan satisfechos por la atención brindada.

Implementación de un médico rural

Mediante esta implementación se trata de mejorar las áreas tanto de consulta externa como el área de emergencia del centro de salud tipo B de Moraspungo, el mencionado centro de salud debe añadir un médico rural en sus instalaciones para se convierta en un apoyo en el área de emergencia de tal manera que los usuarios puedan ser atendidos dentro del tiempo estimado, de esta manera los médicos de consulta externa se quedaran en sus puestos de trabajo atendiendo a los usuarios logrando una rapidez en el servicio, los cuales se verán beneficiados logrando así causar un resultado de satisfactorio.

Aplicación del sistema de Triage Manchester

Este sistema es fundamental para la aplicación del indicador de desempeño ya que de acuerdo a la gravedad o situación por la el paciente se encuentre atravesando se le deberá colocarle una banda con el color indicado a su necesidad.

Tabla 49

Sistema de Triage Manchester

Estado	Tiempo de espera	Color	Condicion de salud
Critico (Nivel 1)	0 minutos	Rojo	LISTADO A
Emergencia (Nivel 2)	10 minutos	Naranja	LISTADO B
Emergencia (Nivel 3)	1 hora	Amarillo	LISTADO C
Estandar (Nivel 4)	120 minutos	Verde	LISTADO D
No urgente (Nivel 5)	Derivacion a consulta externa	Azul	LISTADO E

Nota. Adaptado Manual de Triage Iberoamericano (2010), Adaptado de sistema de Triage de Manchester en emergencia Hospital general de Chone.

Las estrategias fueron diseñadas de acuerdo a la insatisfacción que reflejaron los usuarios en base a la rapidez del servicio, trato profesional de salud-paciente, interés y disposición en ayudar al paciente.

Conclusiones

- Se logró realizar un análisis de las expectativas y percepciones de calidad de atención brindado a los usuarios que acuden al centro de salud Moraspungo en una pre y post consulta, mediante el cuestionario Servqual que califica la calidad como tal y la satisfacción del usuario; se encontró que las expectativas (lo que se espera de la atención de salud) es representado por dimensiones de un porcentaje más alto que las percepciones (lo que identificaron los usuarios después del servicio de salud brindado), el porcentaje de promedio general fue de 38%, en cual pertenece a la expectativa, encuesta dirigida al usuario a su ingreso en el centro de salud (pre consulta) y el 37% pertenece a la percepción, encuesta dirigida al mismo usuario después de recibir la atención de salud (post consulta).
- Mediante la recopilación de datos, se pudo identificar las necesidades más destacadas por los usuarios, en las dimensiones como fiabilidad, sensibilidad y seguridad, un gran déficit de atención inmediata tanto en el área de consulta externa como en el área de emergencia, la falta de rapidez en el servicio, inconsistencia en los registros de información del usuario, la disposición de ayuda a los pacientes, el trato amable hacia el paciente son factores principales que afecta al paciente causando insatisfacción por los servicios de atención brindados en el centro de salud Moraspungo.

- De acuerdo a lo encontrado en el centro de salud Moraspungo, se diseñó una propuesta con la finalidad de mejorar la calidad de atención que brinda el establecimiento de salud, con contenido puntualizado a tratar y desarrollar, tales como la implementación del modelo servqual, cronograma de capacitación a profesionales de salud sobre el trato al recurso humano, implementación de un médico rural, y aplicación del sistema de Triage Manchester.

Recomendaciones

- Que el centro de salud de Moraspungo mejore los servicios de salud brindado al usuario, a fin de que las percepciones (lo que identifican los usuarios después del servicio de salud brindado) cubran las expectativas (lo que se espera de la atención de salud), con el uso de la metodología Servqual el cual es una herramienta útil para conocer la satisfacción que refleja el usuario y de la misma forma se tendrá la oportunidad de conocer las falencias de los profesionales de salud que laboran en dicho establecimiento.
- Se recomienda fomentar el buen trato, el respeto, la amabilidad, la buena comunicación entre el personal de salud que labora en el establecimiento y los usuarios que acuden a dicho centro de salud, para así generar una buena imagen como institución pública, donde el usuario tenga la plena confianza de acudir al centro de salud a nivel país.
- Que el centro de salud Moraspungo adapte la propuesta planteada y considere ejecutarla, con el propósito de que existan mejoras, la propuesta es explícita y de fácil manejo; con esto los usuarios recurrirán al centro de salud seguros, por los servicios de calidad brindados y así se logrará alcanzar la satisfacción del usuario.

Referencias Bibliográficas

Achicanoy Martínez, J. D., Cortes Dodino, Z., Tapie Cuaspu, S. O., & Cabrera Salazar, E. R. (2016). *Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016 Samaniego–Nariño* (Doctoral dissertation, Universidad CES).

Arbeláez, G. P. G., & Mendoza, P. A. M. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de medicina*. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>

Arca González Del Valle, J. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569?show=full>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). Ley Orgánica de Salud (Última Reforma 29-04-2022). <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426>

Boada Niño, A. V., Barbosa López, A., & Cobo Mejía, 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 Investigación en Salud Universidad de Boyacá*. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Bautista Rodríguez, L. M. (2016). La calidad en salud un concepto histórico vigente.

Revista Ciencia Y Cuidado, 13(1), 5–9. <https://doi.org/10.22463/17949831.731>

Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello

Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.

Revista Empresarial, 13(2), 1–15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Cabello, E. (s. f.). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.*

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-

130X2012000200003

Centro de Salud Tipo B Moraspungo – Ministerio de Salud Pública. (s. f.).

<https://www.salud.gob.ec/centro-de-salud-tipo-b-moraspungo/>

Consultores, A. (2023). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. *Aiteco*

Consultores. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Chú García, L. Y. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario*

de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a

febrero 2017. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>

Ecuador, U. (s. f.). *CENTRO DE SALUD MORASPUNGO en PANGUA, COTOPAXI*. UBICA ECUADOR. <https://www.ubica.ec/info/CENTRO-DE-SALUD-MORASPUNGO>

Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2021). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP*, 2(2). <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.97>

Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of 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>

Gilberto, D. V. J. (2019, diciembre 5). *Análisis del nivel de calidad del servicio del Hospital San Bernabé E.S.E. mediante la aplicación del modelo SERVQHOS*. Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/11793>

Gómez Juanola, M., Pérez Carvajal, A., Moya Rodríguez, M., & Reyes Llanes, M. (2004). Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 20(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252004000300007&lng=es&tlng=es.

Jacinto, M. C. J. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>

Maggi 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*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

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

Matsumoto Nishizawa, R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Morales, L. E. I. (2011). *Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso*

Hermosillo,

Sonora.

Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4932637>

Namakforoosh, M. N. (2000). Metodología de la investigación. *México: Limusa.*

https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/ZEJ7-0hmvhwC?hl=es-419&gbpv=0&kptab=overview

Niño Effio, B. S., Perales Carrasco, J. C. T., Chavesta Manrique, X. P., Leguía Cerna, J. A., Díaz Vélez, C. (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.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>

Ortega, J. R. (2020b). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019.* <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>

Parreño Urquiza, A. F., Ocaña Coello, S. P., & Bonilla Caicedo, M. C. (2022). Evaluación de la satisfacción de los servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200010&lng=es&tlng=es.

Ponce, Q. (s. f.). *Gestión de Calidad – HOSPITAL GENERAL DR. NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA*. <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/gestion-de-calidad/>

Cita textual (Ponce, s. f.)

Reinoso, O. A. E. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. *Veritas et scientia*, 5(1), 16-25. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>

Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina: SITEAL. (2018). Ley Orgánica de Salud. <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/112108/139933/F-878849362/LEY%2067%20ECU.pdf>

Suárez Lima, G.J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

Vargas Melgarejo, L. (2014). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 0(8), 47-53. Recuperado de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>

World Health Organization: WHO. (2020). Servicios sanitarios de calidad.
www.who.int. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

World Health Organization: WHO. (s. f.-b). Constitución.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>

Apéndice A

Apéndice Cuestionario Servqual

En la siguiente encuesta se presentará preguntas que deben ser respondidas con total honestidad y responsabilidad, ya que tiene con fin conocer lo que usted señor/ra usuario piensa con respecto a la atención brindada en el centro de salud tipo B Moraspungo. Como se puede observar las preguntas tienen puntuación del 1 al 7 donde el número 1 significa en total desacuerdo y el puntaje 7 significa en total acuerdo. La puntuación número 4 significa neutro.

SEXO			
Femenino		Masculino	
EDAD			
18-34		35-40	
41 años en adelante			

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
Dimension fiabilidad							
1. En los momentos en que, en el centro de salud prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.							
2. Cuando los usuarios tienen algún problema, el centro de salud muestra interés sincero en ayudar a solucionarlo.							
3. Los servicios brindados en el centro de salud, son de excelente manera en la primera vez.							
4. El centro de salud debe proporcionar sus servicios en el momento que promete							
5. El centro de salud insisten en mantener registros que no tenga errores.							
Dimension sensibilidad							
6. El centro de salud debe mantener informados a los pacientes con respecto a cuando se ejecutaran los servicios							
7. El centro de Salud Moraspungo ofrecen un servicio rápido a los usuarios							
8. Los colaboradores del centro de salud Moraspungo tienen disposición de ayudar a los demás.							
9. El personal del centro de salud Moraspungo nunca están tan ocupados para ayudar a los pacientes.							
Dimension seguridad							
10. El procedimiento que usa el personal del centro de Salud genera confianza a los pacientes.							
11. Los usuarios del centro de Salud se sienten seguros de sus transacciones con la casa de salud.							
12. En el centro de salud el personal es amable con los usuarios.							
13. El personal del centro de salud Moraspungo cuenta con suficientes conocimientos para responder las preguntas que surgen de los pacientes.							
Dimension de empatía							
14. En el centro de salud tienen personal que brinda una atención personalizada a sus pacientes.							
15. En el centro de salud se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.							
16. En el centro de salud comprenden las necesidades específicas de sus pacientes.							
17. ¿El centro de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.							
Dimension de elementos tangibles							
18. El centro de Salud Tipo B de Moraspungo posee equipos de apariencia moderna.							
19. Las instalaciones del centro de salud gozan de buen estado, su visualización es atractiva.							
20. El personal que labora en el centro de salud goza de apariencia impecable.							
21. El personal del centro cuenta con material suficiente (folletos, esferos, etc) para registro de información.							

Apéndice B



El talento humano en las instituciones de salud es un elemento fundamental para brindar atención integral, lo cual requiere competencias y destrezas adquiridas según el área a desempeñarse, para brindar un trato digno y humanizado, en beneficio del paciente, ofreciendo seguridad y confianza. Con el objetivo de analizar y prevenir las fallas de la atención prestada en los servicios sanitarios, se crea las políticas de seguridad del paciente, siendo el recurso humano la base del sistema de salud y de su mejoramiento. La capacitación, el entrenamiento, la educación continua contribuyen para que el personal esté preparado, de tal manera que se prevenga la ocurrencia de eventos adversos o reacciones positivamente ante la presencia de estos. Este estudio narrativo con enfoque cualitativo se realiza, inicialmente, a partir de una revisión documental cuya unidad de análisis son los documentos de tipo investigativo, utilizando como instrumento una matriz de registro y análisis que facilitó la organización, clasificación y categorización. Posteriormente, se construye una guía de observación no participante que permitiera la recolección de información acerca de buenas prácticas en atención segura, cuya unidad de análisis son trabajadores de la salud. Los resultados obtenidos de la revisión documental se categorizaron en: capacitación, comunicación, insuficiente, formación de talento humano y seguridad del paciente; lo cual sirvió de base para la construcción de la guía de observación. Actualmente, el estudio se encuentra iniciando la observación, por lo cual la investigación aún no cuenta con resultados finales.

Palabras clave: capacitación, comunicación, formación de recursos humanos, seguridad del paciente.

Introducción

En primer lugar, se hizo una búsqueda de artículos científicos en bases de datos de revistas indexadas de investigaciones hechas y/o publicadas en Colombia, Chile, España y Brasil. La población que abordó los estudios estaba compuesta por trabajadores de la salud como enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería, médicos, terapeutas, entre otros. Se