



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el
Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Naspiran Delgado, Angie Vanessa ([ORCID: 0000-0002-5266-1236](https://orcid.org/0000-0002-5266-1236))

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor ([ORCID: 0000-0002-6891-0065](https://orcid.org/0000-0002-6891-0065))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

**PIURA – PERÚ
2021**

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a DIOS por darme fortaleza, sabiduría y ser día a día mi guía, a mi familia en especial a mi madre por confiar en mí y motivarme a ser mejor cada día. Y sin dejar atrás a mi novio que me impulsó a realizar la maestría y que con esfuerzo y dedicación lograremos nuestros objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para poder culminar una de las grandes metas que me he propuesto, a mi familia, a mi novio y a mi tutor Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez por su dedicación, paciencia y por brindarnos su conocimiento para la culminación de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1. Estadística descriptiva	23
4.2. Estadística inferencial	29
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el propósito de conocer la calidad del servicio de salud y como este es percibido por los usuarios en el Centro de Salud Guasmo, por lo que a nivel mundial está siendo afectado y más ahora por la pandemia COVID-19, ya que ha traído consigo aumento en el número de atenciones; por lo tanto, es necesario realizar evaluaciones y estrategias para mejorar la satisfacción del usuario; por lo que se busca determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020. En esta investigación, se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con finalidad básica y diseño de tipo descriptivo y correlacional; la muestra se seleccionó por la técnica aleatorio simple, con el fin de recolectar información, por lo que se realizaron encuestas con dos cuestionarios cada una con su variable, fueron valoradas por expertos, el cuestionario se lo adaptó al modelo Servqual. De igual manera se realizó un estudio piloto de 10 usuarios, para la validación del estudio se realizó por la prueba de Alfa de Cronbach para ver qué tan fiables eran los instrumentos, obteniendo un nivel bueno de confiabilidad con valores de 0,89 para la variable calidad del servicio de salud y un 0,87 para la variable satisfacción del usuario, además fueron analizados por medio del programa SPSS®V26. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada de la variable calidad del servicio de salud respecto a la variable satisfacción del usuario con una valoración de 0,465 y una asociación significativa bilateral de ($p=0,000$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Palabras claves: Calidad del servicio de salud, Satisfacción del usuario, COVID-19, modelo Servqual, Confiabilidad.

Abstract

This research was developed with the purpose of knowing the quality of the health service and how this is perceived by users in the Guasmo Health Center, so that it is being affected worldwide and more now by the COVID-19 pandemic, since it has brought with it an increase in the number of services; therefore, it is necessary to carry out evaluations and strategies to improve user satisfaction; so it is sought determine the relationship between the quality of the health service and user satisfaction during COVID-19 at the Guasmo Health center, Ecuador, 2020. In this research, a methodology with a quantitative approach was used, with a basic purpose and a descriptive and correlational design; the sample was selected by the simple random technique. In order to collect information, so surveys were conducted with two questionnaires each with its variable, they were evaluated by experts; the questionnaire was adapted to the Servqual model. In the same way, a pilot study of 10 users was carried out, for the validation of the study it was carried out by Cronbach's Alpha test to see how reliable the instrument were, obtaining a good level of reliability with values of 0,89 for the variable quality of health service and 0,87 for the user satisfaction variable. They were also analyzed through the SPSS®V26 program. It was concluded that there is a moderate positive correlation of the health service quality variable with the user satisfaction variable with a valuation of 0,465 and a significant bilateral association of ($p=0,000$), therefore, the null hypothesis and the general hypothesis is accepted.

Keywords: Health service quality, user satisfaction, COVID-19, Servqual model, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio de la salud es un concepto muy antiguo que día a día a nivel mundial ha estado evolucionando, por ende, la calidad del servicio representa un desafío o un elemento estratégico para el personal de salud ya que los usuarios no han estado 100% satisfechos con la calidad de atención brindada, y es donde la Organización Mundial de la Salud indica que calidad es cuando los usuarios reciben un diagnóstico y tratamiento adecuado y oportuno, logrando el bienestar del usuario con un mínimo riesgo para alcanzar una máxima satisfacción. ^{(1) (2)}

A nivel mundial se percibe una baja calidad en los servicios de la salud debido a esta nueva pandemia del COVID-19, ⁽³⁾ por lo que ha afectado en lo social, ambiental y económico llevando a una baja calidad de vida para todos, y con ello un aumento en las atenciones tanto en hospitales, centros de salud y a domicilio, incluso se han creado áreas solo para usuarios COVID-19 aislándolos de los usuarios que no están contagiados; al inicio de la pandemia debido al desconocimiento de cómo debemos cuidarnos trajo consigo aumento de contagios y con ello aumento en las atenciones, llevando a un estrés laboral y escases en los recursos tanto humanos como materiales, por lo que los usuarios no están conformes con la atención brindada llevando a una insatisfacción del servicio brindado; por lo que fue necesario realizar estrategias para controlar el aumento del contagio, esto se logra con la ayuda de la comunidad, sectores públicos y privados, más que todo para proteger a la población más vulnerable ya que este virus tiende a ser mortal. ⁽⁴⁾ afectando más a los usuarios con defensas bajas y que presentan morbilidades como: la diabetes mellitus e hipertensión arterial, y con el no uso de medidas preventivas como lavado de manos frecuente, uso de mascarilla, aglomeraciones por eso es necesario informar a los usuarios y a sus acompañantes sobre las medidas preventivas para que ellos transmitan la información en a sus amigos y familiares para disminuir la propagación de este virus. ⁽⁵⁾

Un estudio realizado en un hospital de Lima- Perú en el año 2020 por los investigadores Febres y Mercado determinaron que la calidad de los servicios de

salud presenta un grado de satisfacción del 60% sobresaliendo dos dimensiones: seguridad y empatía basado en que se respetó la privacidad durante la atención y entendieron la información brindada por el profesional, además se presentó insatisfacción a la falta de insumos para la atención, mala orientación de las señaléticas del hospital y en la atención no oportuna; por lo que concluyeron que hay una satisfacción buena, pero sin duda se necesita hacer mejoras conllevando a un aumento en la SU. (6)

Según Fariño y colaboradores en el año 2018 determinaron que en Ecuador también se observa satisfacción del usuario en algunas de las dimensiones como elementos tangibles (debido a su infraestructura y la presentación del personal) y seguridad (por las indicaciones dadas por el personal), a diferencia de otras dimensiones como capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad donde se percibió que hay un grado de insatisfacción por lo que se requiere evaluar y realizar estrategias en los diferentes establecimientos de salud del país. (7) Pero en el año 2020 en un estudio realizado por Bustamante y sus colaboradores se observó una gran satisfacción en lo que respecta calidad a los servicios de salud debido a las diferentes evaluaciones que se realizaron en los establecimientos de salud con las mismas 5 dimensiones, además evaluando las expectativas y las percepciones de los usuarios. (8)

En el Centro de Salud del Guasmo, se percibe que existe insatisfacción por parte de algunos usuarios en lo que respecta atención oportuna ya que su atención no fue a la hora indicada, medicación no aceptada por los usuarios y sobre todo ahora e tiempos de pandemia donde existe falta de información por parte de los profesionales de la salud hacia los usuarios sobre las medidas de prevención frente a la COVID-19 como el uso correcto de la mascarilla, distanciamiento social y lavado de manos frecuente; en lo que si estaban satisfechos los usuarios era que se respetaba su privacidad, buenas instalaciones del establecimiento de salud, aseo del profesional y del establecimiento, equipamiento necesarios para la atención, trato digno, información sobre el estado de salud y comprensión de las indicaciones brindadas por el profesional. Por lo que la calidad del servicio de salud se basa en la satisfacción del usuario o de los usuarios, esto se logra en cualquier unidad de salud eso si trabajando en equipo, por lo que trabajo en equipo se basa

en trabajar organizadamente con varias personas que presentan diferentes habilidades, aplicando diferentes estrategias, metodologías o procedimientos con el fin de lograr los objetivos. ⁽⁹⁾ ⁽¹⁰⁾

Para brindar una buena calidad del servicio de salud debemos contar con los materiales necesarios para su atención, infraestructura adecuada es decir en buen estado, la presentación y el aseo de los funcionarios también es importante, lo que el funcionario del establecimiento busca es tratar de informar y solucionar las dudas e inquietudes que tiene el usuario sobre su estado de salud. ⁽¹⁾ otra cosa que también repercute es el tiempo de espera para recibir una atención ya que en este punto se percibe inconformismo por parte del usuario. ⁽⁴⁾

De lo anteriormente expuesto se planteará el problema general sobre ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020?; y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cómo es la calidad del servicio de salud en sus dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, durante la COVID-19 para los usuarios del Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020? 2. ¿Cómo es el nivel de satisfacción usuaria en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad, durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020?; 3. ¿Cuál es la valoración en sus dimensiones entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020?

La justificación teórica de este estudio nos indica que día a día hay más información actualizada de calidad de los servicios de la salud y satisfacción usuaria y más ahora que estamos frente a una pandemia del COVID-19 que está afectando la calidad de los servicios de salud brindados, ya que esta pandemia fue de gran impacto y no estábamos preparados para un virus que ocasiona la muerte de muchas personas. La justificación práctica permite que los investigadores conozcan como es la calidad de los servicios de la salud y esto como repercute en la satisfacción del usuario durante la pandemia en el Centro de Salud del Guasmo, logrando establecer estrategias que conllevarían a una mejora en los servicios brindados; en el ámbito social se busca que los usuarios estén satisfechos con el

servicio brindado por el profesional de la salud por lo que es necesario realizar evaluaciones y con ello mejoras para maximizar el bienestar del usuario sin ocasionarle daño.

Finalmente, consideraremos como hipótesis general que existe una relación positiva entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020; y respecto a las hipótesis específicas serán: 1. Existe buena calidad del servicio de salud respecto a sus dimensiones para los usuarios que son atendidos durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020; 2. Hay una buena satisfacción usuaria respecto a sus dimensiones durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020 y 3. Existe una buena relación en sus dimensiones entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020.

Por lo tanto, el objetivo general de este estudio será determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020. Luego, estudiamos como objetivos específicos: 1. Describir la calidad del servicio de salud en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, durante la COVID-19 para los usuarios del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020. 2. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020 y 3. Determinar las valoraciones en sus dimensiones entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020.

(Anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

La revisión bibliográfica incluyó investigaciones internacionales previas como:

Febres et al., (Perú, 2020) en su estudio sobre «Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú» su propósito fue determinar la calidad y satisfacción de un servicio brindado, por lo que se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, el cuestionario se lo realizó por medio del modelo Servqual aplicado a 292 usuarios externos, además el instrumento fue evaluado por el alfa de Cronbach con un valor de 0,98 de confiabilidad, los resultados fueron: el sexo que más predominó fue el femenino con un 61%, y las edades más frecuentes fueron entre los 36 y 45 años y un 34% del nivel educacional secundario, se percibió un buen nivel de satisfacción con un valor de 60,3% donde las dimensiones que más predominaron fueron la de seguridad con un 86,8% y un 80,3 para la empatía, a diferencia de las otras dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles en la cual los usuarios mostraron insatisfacción; por lo que se concluye que el instrumento fue fiable para la realización del estudio y se obtuvo un buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios, que lo más importante es la relación médico paciente, además se necesita efectuar nuevas destrezas para la mejora en los servicios brindados para los usuarios. (6)

Saana et al., (Indonesia, 2019) en el estudio sobre «Association between quality of service and patient satisfaction at Poasia community Health Center in Southeast Sulawesi» su propósito fue evaluar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, el estudio fue transversal, su muestra fue de 97 usuarios, su cuestionario estuvo basado al modelo Servqual, sus resultados fueron: mayor predominio en mayores de 35 años con un 44,3%, la mayoría fueron mujeres con un 59,8%, de las 5 dimensiones que se evaluaron mayor predominio fue la de elementos tangibles con un 82,5% obteniendo un nivel bueno, seguido de la capacidad de respuesta con un 54,6%, donde si hubo insatisfacción fue en la dimensión empatía con un 75,3%, en las mayoría de las dimensiones el chi cuadrado dio un valor de $P > 0,005$ excepto en la dimensión empatía; por lo que se concluye que la asociación entre las dimensiones de calidad con respecto a la

satisfacción del usuario no tienen una asociación significativa, excepto en la dimensión empatía, por lo que se hace hincapié en analizar más a fondo sobre los factores que afectan la calidad del servicio brindado a la comunidad. (11)

Torres et al., (Chile, 2018) en este estudio se evaluó la «Percepción de la calidad del servicio en un Centro de atención primaria de salud Chileno» ya que este tiene un gran impacto en la satisfacción del usuario, por lo que permitió evaluar la percepción de los usuarios, el instrumento fue valorado por el alfa de Cronbach donde su calificación fue buena y fueron validadas por expertos, su muestra fue aleatoria de 201 usuarios, este estudio se realizó en un CS de atención primaria de Chile, donde se realizaron encuestas para los diferentes usuarios que fueron atendidos y si ellos no estaban en condiciones de responder la encuesta lo hacían sus acompañantes, se evaluaron dimensiones de los cuales la accesibilidad a los servicios, y el tiempo de espera, tuvieron menor calificación es decir que los usuarios no estaban satisfechos con esto, a diferencia de las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y cortesía donde tuvieron un 81% grado de satisfacción, además se determinó que en las edades los usuarios mayores o iguales a 45 años presentaron un nivel de satisfacción mayor a diferencia de los usuarios entre las edades comprendidas entre 19 años a 40 años. Se concluye que se percibió un grado de satisfacción bueno por parte de los usuarios, sobresaliendo las dimensiones de seguridad, elementos tangibles y cortesía. (12)

Ruydiaz et al., (Colombia, 2018) en su investigación sobre «Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado» se basa en percibir el agrado de los usuarios frente al cuidado de enfermería en áreas de Medicina interna, Cirugía y hospitalización, ya que el cuidado de enfermería es un pilar fundamental para la pronta recuperación de los usuarios; por otro lado, la RAE define el concepto de cuidado como «atención para hacer el bien» (13). Según el modelo de Virginia Henderson el termino cuidado se refiere ayudar a los usuarios en su pronta recuperación para que obtengan su propia independencia para que logren satisfacer sus necesidades (14). La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, se obtuvo una muestra de 280 usuarios distribuidos en 3 áreas, que sean mayores de 18 años y tengan más de 48 horas hospitalizado; las

encuestas comprendía 6 dimensiones: accesibilidad, explicación, confort, confianza, se anticipa y seguimiento, se basaron en el cuestionario de satisfacción del cuidado a los usuarios descrita por Patricia Larson y Ferketich en 1981 ⁽¹⁵⁾. Los resultados fueron: más predominio del género masculino, área de mayor satisfacción fue el área Medicina interna (57%) seguido de Hospitalización (52%) y Cirugía (38%), la dimensión con un nivel bajo fue la de accesibilidad y la más alta fue en la que la enfermera se anticipa dando información frente a algún procedimiento, en conclusión, los usuarios percibieron los cuidados de enfermería en un nivel bueno. ⁽¹⁶⁾

Matzumura et al., (Perú, 2018) en su estudio en cuanto a la «Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud» su propósito fue conocer como es la satisfacción en la atención al usuario ya es un pilar principal para el sistema de salud, la metodología de este estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal; para ello se estudiaron a 206 usuarios externos junto con sus acompañantes que llegaban al servicio de emergencia y evaluaron diferentes dimensiones como: empatía, aspectos tangibles (disponibilidad de equipos, medicamentos para la atención y ambientes limpios), por lo que tuvieron un nivel de satisfacción mayor, por otro lado también evaluaron otras dimensiones en el que el usuario estaba insatisfechos con el tiempo de espera para la atención en un 60%, capacidad de resolver según la gravedad del usuario un 63%, rapidez en la atención un 65,2%, tiempo que brinda el médico para resolver el o los problemas del usuario; aspectos tangibles (flechas de señalización adecuada orientación del personal) y toma de exámenes un 61,8%; el servicio de emergencia es una área donde existe aglomeración de personas y junto al tiempo de espera para la atención puede dar lugar a la insatisfacción de los usuarios, en conclusión vieron la necesidad de implementar procesos de mejora para obtener mayores resultados y mejorar la satisfacción del usuario. ⁽¹⁷⁾

Infantes (Perú, 2017) en su estudio sobre «Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos 2016» su objetivo fue evaluar los componentes asociados a la calidad de atención en cuanto si es paciente o acompañante, edad, sexo, grado de escolaridad y si es usuario nuevo o

continuator, el cuestionario presentaba cinco dimensiones de 22 preguntas de expectativa y 22 preguntas de percepción, se las efectuó antes y después de la consulta, es un estudio observacional retrospectivo, transversal, realizado en el año 2016, el instrumento que se utilizó fue el modelo Servqual, sus resultados fueron una encuesta a 305 personas, de los cuales 271 fueron pacientes y 34 fueron acompañantes, el 89,5% fueron mujeres, las edades oscilaban entre 26 y 81 años donde más prevalencia fue en los menores de 45 años, el 38,7% presentaban educación superior, la satisfacción global fue de (72,9%) y las dimensiones fueron la Fiabilidad (68,6%), Capacidad de respuesta (72,3%), Seguridad (77,1%), Empatía (73,7%) y Aspectos tangibles (73,6%), en conclusión la dimensión con mayor satisfacción fue la seguridad donde el ítem más satisfactorio fue la confianza que inspiraba el médico, además se encontró que la satisfacción en mayores de 58 años estaban relacionados con la edad y el sexo y en menores de 58 años la satisfacción estuvo relacionada si era paciente o acompañante y si era usuario nuevo o continuador. (18)

Ramírez et al., (España, 2016) en su investigación sobre «Description of clinical pathological concordance and patient satisfaction in minor surgery in a Primary Care center» se realizó un estudio para conocer la satisfacción de los usuarios, en la población que pertenece al CS de Almería durante algún procedimiento accesible para el usuario como es el caso de una cirugía menor, ya que estos son procedimientos sencillos, de corta duración y se realiza en estructuras accesibles, que no se sospeche malignidad y que no sean alérgicos a la anestesia local, brindando una atención rápida, efectiva y satisfactoria (19) (20). Se obtuvo una muestra de 223 usuarios los cuales la mayoría fue del sexo masculino (53,8%), la edad más prevalente fue la de 51 años, la intervención más frecuente fue en la cabeza con un (34,1%) y el procedimiento más utilizado fue la electrocirugía (62,8%) también se realizó biopsias solo un (16,9%) de las lesiones, el cual los más frecuentes fueron: los fibromas (32,3%); se concluye que se obtuvo una correlación clínico patológica mayor de un 80%, las complicaciones fueron bajas, y una alta satisfacción usuaria. (21)

Marchiori et al., (Brasil, 2020) describió a la «COVID-19 y las oportunidades de cooperación internacional en salud» como una gran problemática que está

atacando al país y sobre todo a nivel mundial, ya que está afectando la economía, por lo que muchas personas han perdido sus trabajos, además de esto produjo un aumento de la mortalidad y constituyó un desafío a nivel mundial, ya que se cerraron fronteras por lo que trajo caídas para la economía, muchos no han podido viajar para realizar sus estudios, o por trabajo, por ende a nivel nacional e internacional se consideró tomar medidas preventivas ya que este virus no será detenido. (22) A nivel hospitalario tomando medidas urgentes como: aumentando camas en el hospital, aumentos de personal de salud, aumento de equipos de protección personal, para lograr mejorar el bienestar de la población junto con eso el uso de medidas preventivas como el lavado de manos, uso de mascarilla, uso de alcohol, distanciamiento social que son necesarios para desacelerar esta pandemia que cada vez ha traído más muertes, debido a que la población en general no usa las medidas preventivas. (3) (23)

Luego, dentro de las investigaciones anteriores entre las nacionales encontramos:

Bustamante et al., (Ecuador, 2020) en su investigación «Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios de salud en Guayas, Ecuador» su finalidad fue comparar las expectativas y percepciones con la calidad del servicio brindado en el primer nivel de salud, la metodología de este estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo no experimental, con una muestra de 533 usuarios que asistían a los diferentes centro de salud del Guayas, el instrumento fue validado por expertos y la confiabilidad fue a través del alfa de Cronbach; el cuestionario estaba compuesto por 5 dimensiones (seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y fiabilidad); en sus resultados se determinó que los usuarios si estaban satisfechos con el servicio y que la mayoría de los participantes fueron de sexo femenino con un 77,3%, las edades que más predominaron fueron entre 26 a 30 años en un 36%, un nivel de escolaridad secundario del 53,7%; por lo tanto se concluye que hay asociación entre las expectativas y percepción en la calidad del servicio brindado y un nivel de significancia de 0,000 determinado por el chi cuadrado. (8)

Arbeláez et al., (Ecuador, 2017) en su estudio sobre la «Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario en centros de salud de un distrito del Ecuador»

cuyo objetivo fue conocer la gestión del director con la satisfacción de los usuarios externos. Este estudio se lo realizó con una muestra de 652 usuarios externos y 9 directores de los diferentes CS de un distrito del Ecuador, con un muestreo correlacional, aleatorio simple, para la correlación entre las dos variables se usó el método de Pearson, los resultados fueron: en los directores más predominó el sexo femenino con un 78%, las edades eran entre 27 y 37 años y en los UE también predominó el sexo femenino con un 75% y el rango de edades fue entre los 18 y 49 años en un 88%; la gestión del director fue regular de un 56% y satisfactoria con un 44%, la insatisfacción usuaria fue (89%), por lo que se concluye que la correlación fue negativa de (-0,29) entre la gestión y la insatisfacción es decir que si la gestión aumentaba la insatisfacción disminuía, por lo tanto, la insatisfacción usuaria se debió a que el funcionario no solucionó las dudas, no orientó al usuario sobre los pasos para recibir una atención y la falta de señaléticas sumándole la mala organización, distribución, administración, toma de decisiones, por lo que existe una inadecuada gestión y con ello una insatisfacción usuaria, por lo que se debe realizar proyectos de mejora. (24)

La calidad de salud según la RAE es el «Conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor». (25) y calidad según la OMS es el nivel de agrado para los usuarios en el que pueden conseguir resultados óptimos, orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo cual deben ser eficaces, seguros, oportunos, equitativos, integrados y eficientes, brindados a los usuarios, familiares y comunidades. (26) Además, la calidad es vital para disminuir la mortalidad ya que algunos centros de salud presentan dificultad para brindar la atención en emergencias, entre las causas tenemos: mala infraestructura, no hay motivación por parte del personal, insumos deficientes o de mala calidad, deficiencia en la información, ya que para disminuir la mortalidad se debe mejorar la calidad y la seguridad del usuario. (27) Estos son muy importantes para la prevención de enfermedades y promoción de la salud. (28) una buena calidad contribuye a una gran satisfacción del usuario. (29)

La organización mundial de la salud, en los últimos años, la definición de calidad aplicado a los servicios de atención brindada a los usuarios externos ha ganado cada vez más terreno en las prácticas clínicas modernas. Por ende, estos servicios

han estado en búsqueda de la excelencia y la mejora del día a día; una atención oportuna es asegurar que cada usuario reciba su atención para un diagnóstico y tratamiento oportuno y eficaz, teniendo en cuenta todos los factores del usuario y del profesional de salud, logrando resultados óptimos con el mínimo peligro y un máximo bienestar para el usuario, por lo que se trata de producir acciones de calidad y que esta sea percibida y aceptada por el usuario externo. (2)

Habitualmente en el sector salud «debemos tener en cuenta 4 palabras importantes entre ellos están: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia». La prestación de los servicios debe ejecutarse con equidad, es decir proporcionar más a quien más lo necesite; con efectividad, alcanzando coberturas y resultados óptimos; con eficacia, es decir, con tecnologías adecuadas para lograr metas deseadas; y con eficiencia, es decir utilizar los recursos menos posibles eso si logrando lo deseados, para mejorar esto es necesario realizar evaluaciones a centros de salud, hospitales para identificar el problema y dale una pronta solución. (1) (30)

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que calidad es la atención brindada equitativamente en todos los niveles de salud, por otro lado, es un proceso de mejora continuo, por lo que todos debemos de poner en práctica y mejorarlo día a día. Y lo más importante no depende de un conjunto de personas, sino que incluye a toda una organización, ya que esto es un trabajo en equipo y nos sirve para ser mejores cada día. (1)

Para Avedis Donabedian calidad se refiere al equilibrio entre riesgo y beneficio, (31) maximizando el bienestar de la salud para el usuario. (32) Para evaluar la calidad de los servicios Donabedian establece tres enfoques como: Estructura, Proceso y Resultados, ya que la estructura se refiere organización e infraestructura adecuada, el proceso son las acciones o la comunicación con el usuario y el resultado es lo que se consigue para mejorar la salud. (33) además establece que la calidad se origina de dos aspectos: técnica y la interpersonal, la técnica es el conocimiento y a la tecnología médica para el beneficio del usuario, y la segunda se refiere a la relación que se establece entre los profesionales de la salud y el usuario externo, ya que la interacción de ambos trae consigo beneficios y con ellos elevan los niveles

de satisfacción y el agrado en ese ambiente, encargado de percibir la calidad del sistema de salud. (34)

Según Donabedian, la calidad de atención es un concepto muy complejo, ya que para mejorar la atención es necesario evaluar para saber en qué está fallando para realizar cambios logrando la excelencia de la atención. Debido los constantes cambios que se realizan en las entidades que ofrecen un servicio se basan en buscar el bienestar del usuario por lo que es importante que el trato al usuario sea digno y con respeto. (35)

La satisfacción del usuario se relaciona con la atención recibida, por lo que involucra relación médico paciente, disponibilidad y eficacia en el servicio. (36) por lo que sus resultados llevan a cumplir las expectativas del paciente, se la puede dividir en tres dimensiones: Organización, atención y trato recibido. (37) También podríamos decir que la satisfacción es la relación entre lo esperado y lo logrado. (38). La satisfacción del usuario es concluyente en cuanto a la evaluación de la calidad de los servicios de salud en pro de sus mejoras en el servicio. (39) va de la mano con la amabilidad, el respeto, la paciencia del personal, además comprende las necesidades y da la información adecuada al usuario. (40) Otro aspecto que es muy importante y cada vez tiene mucha relevancia es la insatisfacción de los usuarios en cuanto a la obtención de agendamientos, valores de los exámenes, medicamentos y bajo personal para su respectiva atención. (41)

La medicina complementaria son técnicas terapéuticas que van de la mano de la medicina convencional. (42) Entre las técnicas tenemos: acupuntura, fitoterapia, masajes y yoga estos además sirven para controlar los estados de ánimo. (43) también se puede decir que la medicina complementaria son un conjunto de métodos diagnósticos y terapéuticos que ayuda a aliviar la incomodidad del usuario. (44)

Según la OMS Los Coronavirus son una extensa familia de virus que afectan al sistema respiratorio ocasionando desde un resfriado y que en ocasiones lo lleva a un Síndrome respiratorio agudo severo e incluso hasta la muerte. (45) los síntomas son: fiebre, tos, dolor de garganta, fatiga, debilidad y dolores musculares, cefalea, síntomas gastrointestinales, pérdida del apetito y dificultad respiratoria, eso si no todos los pacientes tendrán todos estos síntomas, incluso tiende ser asintomáticos.

(46) (47) se ha convertido en una pandemia mundial, por lo que ha cambiado los roles cotidianos de todas las personas, en la actualidad no hay cura solo manejo de los síntomas y está en cada persona de que este virus no se propague, por ende, se brinda consejos sobre las medidas preventivas como el buen uso de la mascarilla, medidas higiénicas como el lavado de manos, distanciamiento social, mantener las superficies limpias y control de sintomatologías. (48)

Como conocemos esta pandemia nos ha dejado muy mal tanto en lo social debido al distanciamiento que debemos tomar con nuestros seres queridos y las personas que nos rodean, ya que no se podrán realizar visitas, reuniones ni integraciones tanto de familia como de amigos, y más si existe algún contagio ya que sus familiares deberán estar alejados y en algunas ocasiones ocasionaría discriminación por parte de la comunidad y esto más afectaría en la parte psicológico ya que se reprimen y se aíslan de los demás por miedo al contagio; y más nosotros como personal de salud que estamos más expuestos a este virus y estamos con el miedo de que tengamos este virus dentro de nosotros y llegemos a nuestros hogares y contagiemos a las personas que más queremos; también nos ha afectado en lo económico debido a la compra de medidas de bioseguridad como guantes, mascarillas, EPP (Equipos de protección personal) tanto para nosotros como para nuestros familiares, al igual el gasto de hospitalización, medicación ya que muchas veces el hospital o la clínica no cuentan con los medicamentos necesarios para los usuarios que presentan este virus. (49)

El modelo Servqual es una herramienta de investigación en cual se basa para medir la calidad del servicio, permitiendo conocer las expectativas del usuario y como este percibe el servicio brindado. (50) este modelo es el que se usa más en los trabajos de investigación anteriormente se manejaba con 10 dimensiones, actualmente solo se usa cinco: Confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía. (51)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cualitativo, con finalidad básica y alcance descriptivo. Se fundamenta porque se buscó extraer conclusiones a partir de una hipótesis, incrementar nuevo conocimiento y recabar información sobre un fenómeno estudiado. (52)

El diseño de estudio fue no experimental, tipo transversal descriptivo y correlacional. Se argumenta porque se observaron los hechos sin manipulación de variables y describiendo y recolectando datos en un tiempo único.

El siguiente esquema determina el tipo de investigación:

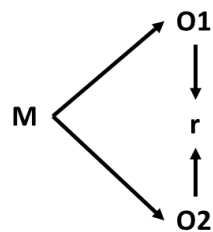


Figura 1 Esquema del tipo de investigación

Dónde:

M: muestra de usuarios externos

V1: Variable de calidad del servicio de salud en el CSG

V2: Variable de satisfacción del usuario atendidos en el CSG

R: Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio fueron:

Variable 1 calidad de servicio de salud

Definición conceptual: Brindar servicios accesibles y equitativos para los usuarios, y así reciba una pronta atención en cuanto a su diagnóstico y tratamiento. ⁽²⁾ Según la RAE «conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor». ⁽²⁵⁾

Definición operacional: Es el conjunto de actividades que se efectúa para brindar una atención optima, y satisfacer las necesidades de los usuarios, esta calidad del servicio de salud puede ser medible por su infraestructura, confianza, conocimiento y el trato que se le brinda al usuario.

Variable 2 Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es el nivel de congruencia que existe entre las expectativas del usuario frente a una atención de salud, por lo que está relacionado con la conducta del profesional, relación médico-paciente, disponibilidad del servicio, eficacia en la atención. ⁽³⁶⁾ ⁽⁷⁾

Definición operacional: Es cuando el profesional de la salud se gana la confianza del usuario, generando empatía y cumplimiento con la atención brindada al usuario con la explicación correcta del estado de salud del usuario.

Las variables sociodemográficas fueron: Edad, Sexo, trabaja y nivel de educación.

La matriz completa de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

Tabla1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad del servicios de salud	• Aspectos tangibles	• Recursos materiales	1,2,3	Totalmente de acuerdo	Bueno Regular Malo
		• Aseo personal e institucional	4, 5	De acuerdo	
	• Fiabilidad	• Tiempo de espera	6,7	Indeciso	
		• Información	8,9	Desacuerdo	
		• Medicación	10		
	• Capacidad de respuesta	• Atención oportuna	11	Totalmente desacuerdo	
		• Solución de inquietudes	12,14,15		
		• Medidas de protección	13		
	• Seguridad	• Privacidad	16,18		
		• Capacitación	17,19,20		
• Empatía	• Respeto	21,22			
	• Consejo	23 24,25			
Satisfacción del usuario	• Trato del funcionario	• Amabilidad	1,2,3,4	Siempre	Bueno Regular Malo
		• Servicios	• Funcionarios	5,6	
	• Oportuno		7,8		
	• Compromiso	• Ayuda	9,12	Algunas veces	
		• Prevención	10,11		
	• Motivación	• Agrado	13, 14	Casi nunca	
		• Información	15,16		
	• Accesibilidad	• Dificultad	17,18	Nunca	
• Servicios		19,20			

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por 400 usuarios externos que asistieron al Centro de Salud del Guasmo.

La muestra fue aleatorio simple. Se consideró a usuarios externos que asistieron en el período (noviembre del 2020).

La muestra estuvo conformada por 86 usuarios externos según el cálculo del tamaño muestral, los cuales son atendidos en consulta externa del Centro de Salud del Guasmo. Que tenían entre 21 y 60 años.

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios externos, b) Usuarios mayores de 18 años de ambos sexos, c) Usuarios que acepten participar de forma voluntaria, d) Usuarios que sean del sector del Guasmo y que pertenezcan al centro de salud del Guasmo, e) Usuarios donde el médico les prescribió medicación del Centro de salud.

Y los criterios de exclusión serán: a) Usuarios menores de 18 años, b) Usuarios que vienen repetidamente a la atención, c) Usuarios que no desean participar en el estudio, d) Usuarios que no pertenezcan al sector del Guasmo, e) Funcionarios que trabajan en el Centro de Salud.

Se efectuó un estudio un piloto en 10 usuarios externos para evaluar el tiempo en que se tardaban en contestar, su reacción y detección de posibles errores de redacción, la probabilidad de satisfacción fue de 75% ($p=75\%$) y de insatisfacción de 25% ($q=0,2$), los cuáles fueron usados para el cálculo de tamaño de la muestra.

Se precisó el tamaño de muestra calculado con fórmula para medir una proporción de calidad promedio de los usuarios externos donde: población infinita, nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$), probabilidad de satisfacción del resultado piloto previo de 70% ($p=0,7$), una precisión de 10% ($d=0,1$) y un 10% de proyección por perdidas.

(Anexo 3)

El muestreo fue aleatorio simple determinado por tabla de números aleatorios referido del listado de orden de llegada por día durante la atención del servicio

(8:00am a 4:00pm), de lunes a viernes, referido al Servicio de consulta externa del Centro de Salud del Guasmo en la segunda mitad del mes de noviembre del 2020.

La unidad de análisis fueron los usuarios externos que se acudieron al Centro de Salud del Guasmo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica para indagar sobre la calidad del usuario. Asimismo, se usó como instrumento para recolectar datos que fue adaptado del cuestionario original de la herramienta SERVQUAL para percepciones. Asimismo, se analizó el cuestionario para evaluar la calidad del servicio donde la escala Likert se redujo a cinco niveles, ya que simplifica el llenado y facilita su interpretación. (53)

El cuestionario de la variable calidad del servicio de salud quedó estructurada con 25 preguntas cerradas, conformada por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert (1-totalmente en desacuerdo, 2- en desacuerdo, 3- ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4- de acuerdo y 5-totalmente de acuerdo). **(Anexo 4)**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento calidad del servicio de salud.

Nombre del cuestionario	Cuestionario de calidad del servicio de salud
Autora	Br. Naspiran Delgado Angie Vanessa
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Servicio de consulta de consulta externa del CSG
Fecha de aplicación	Mes de Noviembre del 2020
Objetivo	Determinar la calidad de los servicios de la salud CSG
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 25 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una: A, B, C, D y E. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo

El cuestionario de la variable satisfacción del usuario quedó estructurada con 20 preguntas cerradas, conformada por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert (1-Nunca, 2-Casi nunca, 3- Algunas veces, 4-Casi siempre y 5-Siempre).

(Anexo 4)

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento satisfacción del usuario

Nombre del cuestionario	Satisfacción del usuario durante la COVID-19
Autora	Br. Naspiran Delgado Angie Vanessa
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Servicio de consulta de consulta externa del CSG
Fecha de aplicación	Mes de Octubre del 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción del usuario CSG
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 20 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una: A, B, C, y D. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre

La validación del instrumento fue sometida a consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Doctor Gregorio Marcos Bohórquez Huacon, magister en economía con mención en finanzas y proyectos corporativos, magister en salud pública con énfasis en gestión. El segundo experto: Doctor Juver Augusto Carrasco Fernández, Doctor en Enfermería, segunda especialidad en enfermería Pediátrica, 8 años experiencia como docente de pre y post Grado, con artículos publicados en revista indexadas y Scopus. Y el tercer experto: Doctor Oswaldo Edgar Orrala Muñoz, Médico Cirujano y Magister en salud pública con énfasis en gestión, con 16 años de experiencia diplomado en formulación y gestión de proyectos **(Anexo 5)**

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Gregorio Bohórquez Huaco	Aplicable
2	Dr.	Juver Carrasco Fernández	Aplicable
3	Dr.	Oswaldo Orrala Muñoz	Aplicable

El estudio piloto previo, también ayudó a determinar la confiabilidad del instrumento. Se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor de 0,89 para la variable CSS y 0,87 para la variable SU equivalente a bueno. **(Anexo 6)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad	
	Nº de elementos	Niveles ³
0,89	25 ítems de la variable calidad de los servicios de salud	Excelente ($\geq 0,9$)
0,87	20 ítems de preguntas de la variable satisfacción del usuario	Bueno ($\geq 0,8 - < 0,9$) Aceptable ($\geq 0,7 - < 0,8$)

3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporan los siguientes pasos:

- Adaptación del cuestionario Servqual al área explicados antes.
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.
- Permisos y autorización para aplicar la encuesta en su institución.: Se solicitó permiso y autorización a la Dirección General del Centro de Salud del Guasmo, explicándole el propósito del estudio. Se emitió la carta de autorización **(Anexo 7)**.
- Información verbal del consentimiento informado: Se solicitó permiso a los usuarios externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 8)**
- Aplicación de prueba piloto: Durante el desarrollo del procedimiento, se informó sobre el anonimato de la información obtenida y su tratamiento de confidencialidad y no juzgando por la información obtenida.
- El acceso a las historias clínicas para propósitos de investigación requerirá que los datos de identificación personal del paciente se mantengan

separados de los datos clínicos para asegurar el anonimato. Esto será sustentada con un compromiso de investigador para la no divulgación de datos. **(Anexo 9)**

- Determinación del tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Planificando para ser realizado a diferentes días y horas de la semana para poder obtener resultados más confiables. Estableciendo (lunes, miércoles y viernes de 8am-4pm; martes y jueves de 8am-12am).

Asimismo, incorporarán los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario en el área: Donde el personal de salud será capacitado para realizar el proceso de recolección de datos aplicando el cuestionario validado, siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad.
- Organización de la información. Se recogerán los instrumentos aplicados, salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que será analizado de forma estadística.

3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de los datos fue realizado mediante una base de datos anónima y codificada con el programa MS Excel®. El análisis de los datos se ha hecho con el programa SPSS® V26.

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que ofrece el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. El valor mínimo considerado será de 0,7. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario. ⁽⁵⁴⁾

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto fueron usados para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fistera.

La descripción de las variables se realizó con medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; y rango intercuartil), y para variables cualitativas con proporciones.

Para comparar los criterios de valoración entre ambas encuestas se realizó, inicialmente, el test con una prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la bondad de ajuste a la normalidad de cada una de las variables analizadas en este estudio. Siendo un p mayor o igual a 0.05 el indicativo de distribución normal.

Al comprobar una distribución no normal de los resultados, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente permitió estudiar la relación lineal entre dos variables cualitativas relacionadas a ambos cuestionarios. Una asociación nula resultaría en $r=0$, mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicó el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindará a múltiples categorías.

3.7. Aspectos éticos

Será necesario el consentimiento previo de los usuarios que será plasmado con su aceptación verbal. No será necesario la aprobación por un Comité de ética, dadas las características del estudio y la legislación vigente: la información del paciente está disponible para fines científicos, garantizando plenamente el derecho a la privacidad. Asimismo, la ética para realizar la siguiente investigación está sustentada con documentaciones académicas que garanticen la originalidad del estudio, respeto de autoría y la divulgación de la misma con fines académicos. **(Anexo 12-16).**

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 6.

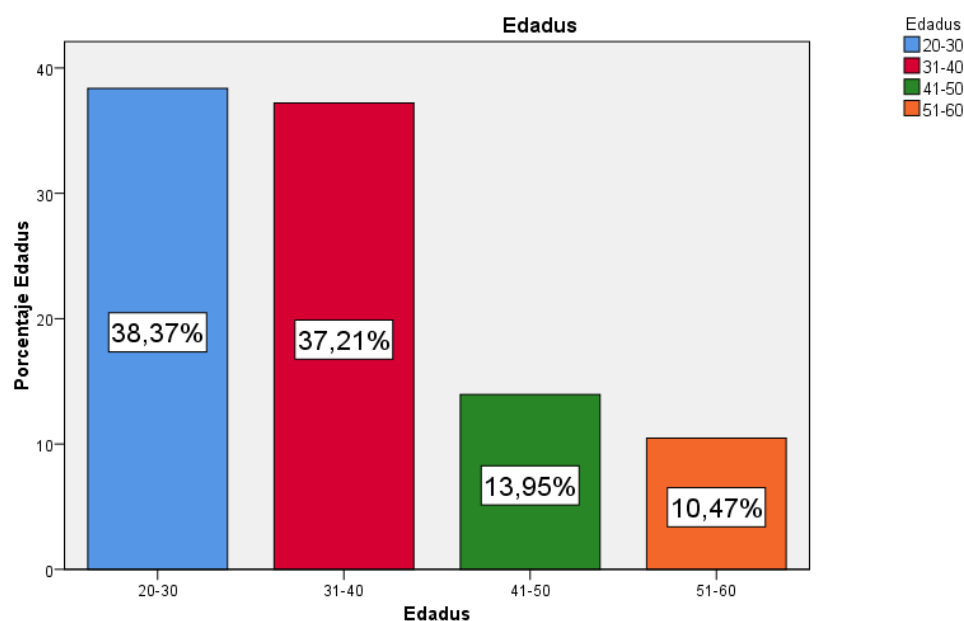
Distribución de frecuencias y porcentajes de las edades de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Rango de edad	20-30	33	38,4
	31-40	32	37,2
	41-50	12	14,0
	51-60	9	10,5
	Total	86	100,0

Fuente elaboración propia

Figura 2.

Distribución porcentual de las edades de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020



Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 38,4% de los usuarios externos del Centro de salud del Guasmo, se encontraban entre las edades de 20 y 30 años.

Tabla 7.

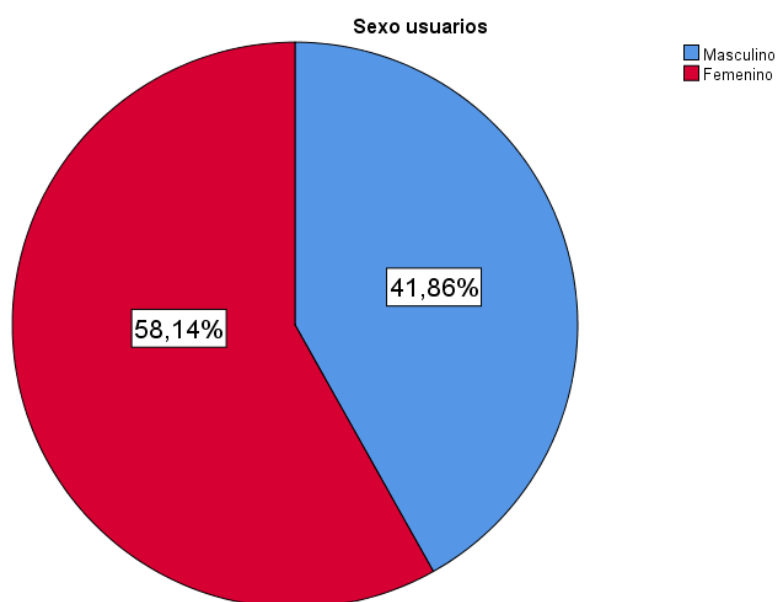
Distribución de frecuencias y porcentajes según el sexo de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	36	41,9
Femenino	50	58,1
Total	86	100,0

Fuente elaboración propia

Figura 3

Distribución porcentual según el sexo de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020



Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 7 y figura 3 se evidencia que el 58,1% de los usuarios externos que asisten al Centro de Salud Guasmo, Ecuador 2020 corresponde al sexo femenino y un 41,9% corresponden al sexo masculino.

Tabla 8.

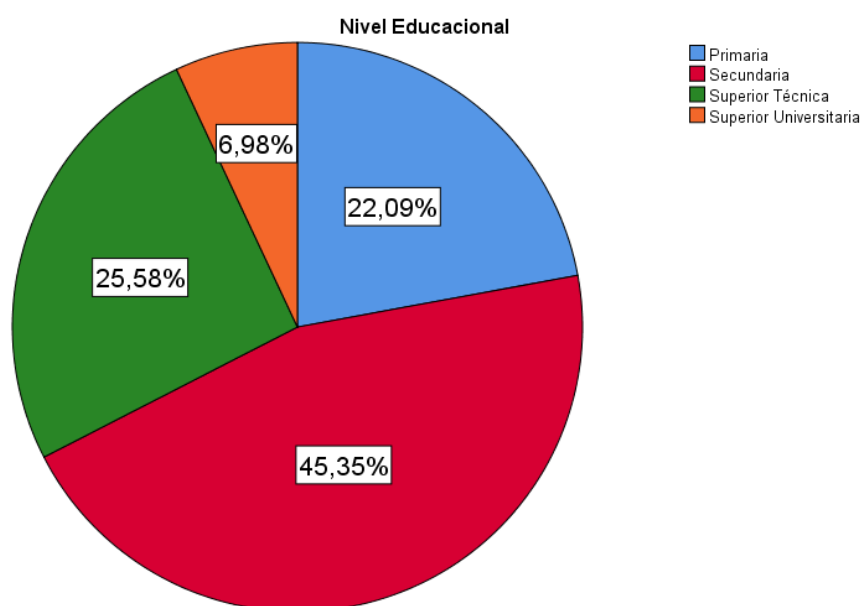
Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel educacional de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

Nivel de escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	19	22,1
Secundaria	39	45,3
Superior técnica	22	25,6
Superior Universitaria	6	7
Total	86	100,0

Fuente elaboración propia

Figura 4.

Distribución porcentual del nivel educacional de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020



Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 4 se evidencia que el 45,3% de los usuarios externos que asisten al Centro de Salud Guasmo, Ecuador 2020 tienen un nivel de educación secundaria y solo un 7% tienen un nivel superior universitaria.

Tabla 9.

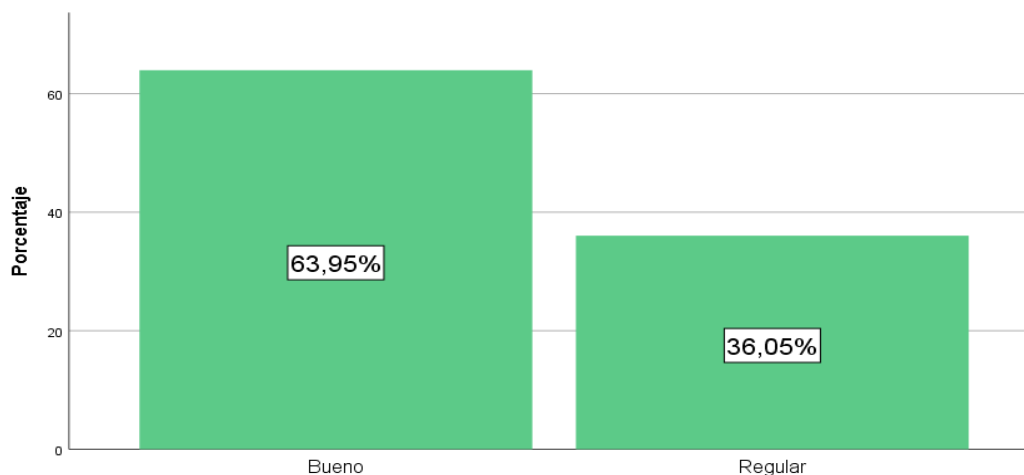
Descripción de la calidad del servicio de salud en sus dimensiones, durante la COVID-19 para los usuarios del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020.

VARIABLE DIMENSIONES	Calidad de los Servicios de Salud											
	Aspectos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Total	
ESCALA	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	64	74,4	55	64,0	65	75,6	66	76,7	22	25,6	55	64,0
REGULAR	22	25,6	31	36,0	21	24,4	20	23,3	64	74,4	31	36,0
MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	86	100	86	100	86	100	86	100	86	100	86	100

Fuente elaboración propia

Figura 5

Distribución porcentual de la calidad del servicio de salud percibidas por los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020.



Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 9 y figura 5 se observa que la percepción de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo respecto a la calidad del servicio de salud dentro de sus dimensiones predominó el nivel bueno alcanzando un 76,7% en lo que corresponde a seguridad, seguido de un 75,6% en la dimensión de capacidad de respuesta y un 74,4% en el nivel regular para la dimensión de Empatía ya que los usuarios manifestaron que el médico no siempre daba consejos sobre medidas de protección frente al COVID-19.

Tabla 10.

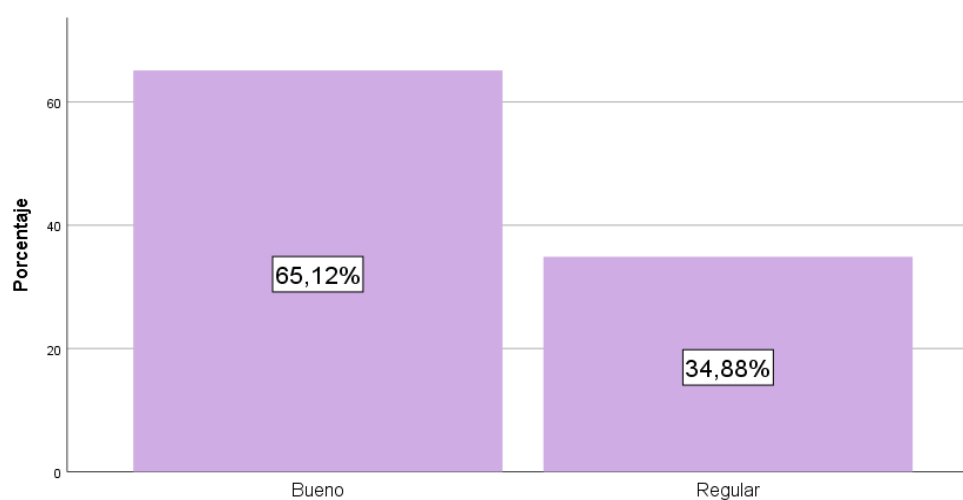
Evaluación del nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones, durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

VARIABLE DIMENSIONES	Satisfacción del Usuario											
	Trato del Profesional		Servicios		Compromiso		Motivación		Accesibilidad		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	45	52,3	35	40,7	45	52,3	43	50,0	3	3,5	56	65,1
REGULAR	41	47,7	51	59,3	41	47,7	43	50,0	82	95,3	30	34,9
MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,2	0	0
TOTAL	86	100	86	100	86	100	86	100	86	100	86	100

Fuente elaboración propia

Figura 6.

Distribución porcentual de la Satisfacción del usuario percibidos en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020.



Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 y figura 6 se observa que la percepción de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo respecto a la satisfacción del usuario y sus dimensiones predominó el nivel bueno alcanzando un 65,1% y un 34,9% en el nivel regular.

Tabla 11.

Valoración de las dimensiones entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

Calidad de los Servicios de Salud																					
D	Escala	Aspectos Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía			
		Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buen	Regular	Mala	Tota
Satisfacción	Buena	34	11	0	45	32	13	0	45	34	11	0	45	38	7	0	45	10	35	0	45
	Regular	30	11	0	41	23	18	0	41	31	10	0	41	28	13	0	41	12	29	0	41
	Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	64	22	0	86	55	31	0	86	65	21	0	86	66	20	0	86	22	64	0	86
Satisfacción	Buena	25	10	0	35	28	7	0	35	30	5	0	35	28	7	0	35	9	26	0	35
	Regular	39	12	0	51	27	24	0	51	35	16	0	51	38	13	0	51	13	38	0	51
	Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	64	22	0	86	55	31	0	86	65	21	0	86	66	20	0	86	22	64	0	86
Compromiso	Buena	34	11	0	45	33	12	0	45	32	13	0	45	37	8	0	45	13	32	0	45
	Regular	30	11	0	41	22	19	0	41	33	8	0	41	29	12	0	41	9	32	0	41
	Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	64	22	0	86	55	31	0	86	65	21	0	86	66	20	0	86	22	64	0	86
Motivación	Buena	32	11	0	43	35	8	0	43	34	9	0	43	35	8	0	43	11	32	0	43
	Regular	32	11	0	43	20	23	0	43	31	12	0	43	31	12	0	43	11	32	0	43
	Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	64	22	0	86	55	31	0	86	65	21	0	86	66	20	0	86	22	64	0	86
Accesibilidad	Buena	2	1	0	3	2	1	0	3	3	0	0	3	3	0	0	3	1	2	0	3
	Regular	62	20	0	82	52	30	0	82	62	20	0	82	62	20	0	82	21	61	0	82
	Mala	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
	Total	64	22	0	86	55	31	0	86	65	21	0	86	66	20	0	86	22	64	0	86

Fuente elaboración propia

Interpretación

En la tabla 11 se observa que en la variable Calidad de los servicios de salud, las dimensiones que prevalecen son la seguridad con 66 usuarios y la capacidad de respuesta con 65 usuarios con un nivel bueno, al igual que las demás dimensiones; además en la variable de satisfacción del usuario, las dimensiones que más prevalecen son el trato del funcionario y compromiso estas son percibidas por 45 usuarios con un nivel bueno, y 41 usuarios como regular, al igual que las demás dimensiones de esta variable.

4.2 Estadística inferencial

Tabla 12.

Relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

			Calidad del servicio de salud
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,465**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86

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

Interpretación

En la tabla 12 se evidencia que las variables de Calidad del servicios de salud y Satisfacción del usuario presentaron una correlación positiva con una valoración de 0,465 lo cual indicó una correlación moderada y una significancia bilateral de ambas variables donde ($p=0,000$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; en conclusión existe relación entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario estadísticamente significativa, determinando la aceptación de la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

A nivel mundial la calidad está siendo afectada debido a muchos factores asociados a la calidad del servicio de salud como el trato, confianza, infraestructura ya que esto repercute en la satisfacción del usuario, por lo que se han comparado con resultados de artículos científicos y es necesario realizar evaluaciones periódicas con el fin de mejorar en las deficiencias que presenta el hospital o Centro de Salud de cada región, y más ahora que estamos en pandemia por el COVID-19 que ha conllevado varias muertes en especial de la población más vulnerable, además se ha visto aumento en el número de pacientes que necesitan ser evaluados por un profesional y necesitan dirigirse a un establecimiento de salud para su respectivo diagnóstico y tratamiento; por ende fue necesario plantear el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020. Por lo que se propuso como hipótesis conocer si existe una relación positiva entre la CSS y la SU durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020.

La investigación fue fortalecida por una metodología utilizada para la realización de esta investigación, por lo que fue con un enfoque cuantitativo, con finalidad básica de tipo descriptivo y correlacional; los instrumentos fueron validados por expertos, aplicadas a un grupo piloto y los resultados se sometieron a la prueba de Alfa de Cronbach para ver la confiabilidad de cada instrumento, además se logró medir las correlaciones entre las variables CSS y SU por lo que fueron interpretadas de manera descriptiva e inferencial. Este tipo de metodología similar fue usada por otros investigadores como Ruydiaz (2018) en su investigación sobre «Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado»; al igual que Febres (2020) en su estudio sobre «Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú»; con base a estos antecedentes me indica que la metodología utilizada en este estudio fue apropiada, brindando información necesaria para los investigadores.

En cuanto a las debilidades de la metodología de esta investigación fue en la recolección de información ya que en algunas ocasiones las unidades de análisis no deseaban participar en la respectiva encuesta, incluso a los que participaron se

les recordaba que deben ser honestos en el llenado de la encuesta. Otra debilidad fue el tiempo para realizar el cuestionario, solicitar a expertos para su respectiva validación y aplicación del instrumento. Se tuvo en cuenta el estado de ánimo y la actitud colaboradora por parte de la unidad de análisis con el fin de evitar posibles sesgos ya que esto nos llevaría a resultados erróneos.

Los resultados obtenidos en el objetivo general en establecer cuales es la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19, estudio realizado a 86 UE por lo que se evidencia en la tabla 12 donde se aprecia una correlación positiva moderada con una valoración de 0,465 y una significancia bilateral de ambas variables donde ($p=0,000$); en conclusión, existe asociación significativa entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario, determinando la aceptación de la hipótesis general. Por lo que existe relación con el estudio de Bustamante (2020) en su investigación «Desde las expectativas a la percepción de calidad del Servicio de Salud en Guayas, Ecuador» su objetivo fue determinar las dimensiones en la calidad de los servicios de salud en los diferentes Centros de Salud en Guayaquil, el estudio se lo realizo con una muestra de 533 usuarios, se observó que la percepción de los usuarios en lo que respecta a la calidad del servicio de salud en sus 5 dimensiones fue satisfactorio, además existe una asociación entre las expectativas y percepción en la calidad del servicio brindado y un nivel de significancia de 0,000 determinado por el chi cuadrado; por lo tanto, en lo que se observa en esta investigación donde la muestra fue pequeña de 86 UE también se percibió que la satisfacción fue buena en lo que respecta a sus 5 dimensiones y una asociación significativa de ambas variables.

Por otro lado, los resultados obtenidos se confrontan con Arbeláez (2017) en su investigación «Relación entre gestión del director y satisfacción de usuario en centros de salud de un distrito del Ecuador» ya que su objetivo fue conocer la gestión del director con respecto a la satisfacción de los UE. Se lo realizó con una muestra de 652 usuarios externos y 9 directores de los diferentes centros de salud de un distrito del Ecuador; la gestión del director fue regular y la insatisfacción usuaria fue alta, debido a que los funcionarios no brindaban suficiente información a los usuarios, la falta de señaléticas, mala organización y mala toma de decisiones.

Por lo que a diferencia de esta investigación que solo fue una muestra de 86 usuarios se percibió un nivel de satisfacción bueno.

En cuanto al primer objetivo específico se basa en saber cómo es la calidad del servicio de salud respecto a sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, durante la COVID-19; los resultados se evidencian en la tabla 9 donde se observa que en la mayoría de las dimensiones de la variable CSS prevalece el nivel bueno obteniendo un valor del 64% dentro de las cuales las dimensiones que más predominan son: la seguridad con un (76,7%), capacidad de respuesta con un (75,6%) y aspectos tangibles con un (74,4%); y un 36% en el nivel regular dentro del cual la dimensión que más predomina es la Empatía con un (74,4%). Por lo que hay similitud con la de Infantes (Perú, 2017) en su estudio sobre «Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos 2016» su objetivo fue evaluar los componentes asociados a la calidad de atención, la encuesta se la realizó a 305 usuarios, fue un estudio observacional retrospectivo es decir se las efectuó antes y después de la consulta de las cuales se valoraron las dimensiones y se evidencio que los usuarios estaban satisfechos con la dimensión seguridad con un 77,1% por lo que el médico se ganó la confianza del usuario, un 73,6% en la dimensión de elementos tangibles y con un 72,3% con la dimensión capacidad de repuesta. Por lo tanto, al igual que en esta investigación las dimensiones seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta han generado un gran nivel de satisfacción para los usuarios.

Por otro lado, los resultados obtenidos se confrontan con el estudio realizado por Febres (Perú, 2020) donde determinaron que la calidad de los servicios de salud presenta un grado de satisfacción del 60% prevaleciendo dos dimensiones: empatía y seguridad, además se presentó insatisfacción en los aspectos tangibles debido a la falta de insumos para la atención y mala orientación de las señaléticas del hospital; a diferencia de este estudio la dimensión empatía en esta investigación se encuentra en un nivel regular con un 74,4% y por parte de los usuarios si presentan satisfacción con respecto a la dimensión de aspectos tangibles en un 74,4%; por lo que se concluye que el sistema de salud deberá implementar estrategias llevando a un aumento en la satisfacción del usuario.

Otro resultado que se confronta con esta investigación es la de Matzumura (2018) en su estudio «Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud» la metodología de este estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal; la muestra fue de 206 usuarios externos junto con sus acompañantes que llegaban al servicio de emergencia y se evaluaron diferentes dimensiones entre las cuales los usuarios estaban satisfechos con: la empatía y aspectos tangibles; por otro lado en lo que no estaban conformes era en el tiempo de espera, capacidad de respuesta, tiempo que brinda el médico para resolver los problemas; en el servicio de emergencia casi no existe satisfacción ya que los usuarios quieren ser atendidos en forma inmediata y muchas veces la dolencia de ellos no es una emergencia. A diferencia de esta investigación la dimensión empatía fue calificada en el nivel regular con un 74,4%, y la capacidad de respuesta con un nivel bueno de 75,6%, pero si hay relación con la dimensión aspectos tangibles ya que los usuarios si estaban satisfechos con esta dimensión en un 74,4%.

En el segundo objetivo específico basado en conocer cual es el nivel de satisfacción del usuario en base a sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad durante la COVID-19 en el CSG; los resultados se observan en la tabla 10 donde se evidencia que en la mayoría de las dimensiones prevalece el nivel bueno con un 65,1% dentro de las cuales las dimensiones que más predominan son el trato del profesional y el compromiso con un (52,3%) seguido de la motivación con un (50%) y un 34,9% en el nivel regular donde la dimensión que más predomina es la accesibilidad con un (95,3%). Esta se relaciona con la de Torres (Chile, 2018) en este estudio se evaluó la «Percepción de la calidad del servicio en un Centro de atención primaria de salud Chileno» se buscó evaluar la percepción de los 201 usuarios, realizando encuestas para los diferentes usuarios que fueron atendidos, por lo que se evaluaron varias dimensiones de las cuales la accesibilidad a los servicios y el tiempo de espera fueron calificadas en un rango menor es decir que los usuarios no estaban tan satisfechos, a diferencia de las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y cortesía donde sí tuvieron un nivel de satisfacción mayor, similar con lo que se observa en esta investigación donde la dimensión accesibilidad se encuentra en el nivel regular, por lo tanto, se

recomienda prestar más atención a las dimensiones donde el usuario se siente inconforme para lograr y maximizar el bienestar de los usuarios.

Los resultados que se confronta a esta investigación según el segundo objetivo específico fue el de Ruydiaz (Colombia, 2018) en su investigación sobre «Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado» donde se basó en percibir que tan satisfechos estaban los usuarios frente al cuidado de enfermería en áreas de Medicina interna, Cirugía y hospitalización, se obtuvo una muestra de 280 usuarios distribuidos en 3 áreas; se realizaron encuestas en las cuales comprendía 6 dimensiones: accesibilidad, explicación, confort, confianza, monitoreo y seguimiento, por consiguiente los usuarios percibieron los cuidados de enfermería en un nivel bueno, donde si existe explicación del estado de salud junto con sus indicaciones; por otro lado podemos decir que la dimensión de accesibilidad se la percibió con un nivel bajo; a diferencia de esta investigación donde se observa que la dimensión accesibilidad se encuentra en un nivel regular, pero si existe explicación del estado de salud por parte de los funcionarios al usuario.

En el tercer objetivo específico donde se establece las valoraciones en sus dimensiones entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario; los resultados se observan en la tabla 11, donde se evidencia que la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio de salud es percibida por 66 usuarios externos como buena, por lo que se la relacionó con la dimensión trato del funcionario donde es percibida por 45 usuarios como buena, y por 82 usuarios como regular en la dimensión accesibilidad de la variable satisfacción del usuario, esta investigación se la relaciona con el estudio de Torres (2018) donde se evaluó la percepción de los usuarios en la calidad del servicio de salud, donde se realizaron encuestas para los 201 usuarios que fueron atendidos en ese establecimiento de salud, se evaluaron dimensiones de las cuales la accesibilidad a los servicios y el tiempo de espera tuvieron menor apreciación por parte de los usuarios, a diferencia de las dimensiones de seguridad, elementos tangibles y cortesía donde sí tuvieron un nivel alto de satisfacción; por ende al igual que en esta investigación las dimensiones que más predominan y que tienen un nivel de satisfacción mayor fue la seguridad y aspectos tangibles, ya que el aspecto del establecimiento, la

presentación del personal y medidas de protección durante la atención fueron percibidas como adecuadas y satisfactorias por parte de los usuarios.

Por lo tanto se confronta con la de Ruydiaz (2018) en su investigación se basó en percibir el grado de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de enfermería en áreas de Medicina interna, Cirugía y hospitalización, donde predominó el género masculino, se percibieron los cuidados de enfermería en un nivel bueno y la dimensión de accesibilidad presentó un nivel bajo; a diferencia en lo que se observa en esta investigación donde el mayor predominio fue del género femenino y la dimensión de accesibilidad se la califico en un nivel regular.

Con respecto a la tabla 6 se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las edades de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo; donde el rango de edades que más predominó fue entre 20 y 31 años en un 41,9% y el 8,1% entre las edades de 42 y 51 años; tiene relación con la de Bustamante (2020) ya que en su estudio realizado a 533 usuario las edades que más predominan están entre el rango de 26 y 30 años en un 36% y la que menos predomina fue la de mayores de 61 años en un 1,9%; esto significa que actualmente los que más acuden a los establecimientos de salud son los menores de 31 años y los de edad avanzada se quedan en sus casas debido a la pandemia o el médico les hace visita domiciliaria o algún otro factor.

Con respecto a la tabla 7 se observa la distribución de frecuencias y porcentajes del sexo de los usuarios externos del Centro de Salud del Guasmo, donde el 61,6% corresponde al sexo femenino y el 38,4% son de sexo masculino, es similar con el de Infantes (2017) ya que, en su investigación realizada a 305 usuarios, el 89,5% fueron del sexo femenino; similar con esta investigación donde fue realizada a 86 usuarios donde más predominó fue el sexo femenino, por lo que podemos decir que las mujeres frecuentan más los establecimientos de salud.

En la tabla 8 se observa la distribución de frecuencias y porcentajes del nivel educacional de los usuarios externos, donde se evidencia que el 47,7% de los usuarios externos del centro de salud del Guasmo tienen un nivel secundario, el

27,9% tienen un nivel técnico, el 20,9% tienen un nivel primario y solo un 3,5% tienen un nivel universitario, lo mismo que en el estudio de Infantes (2020) donde prevaleció el nivel secundario en un 38,7% de los usuarios encuestados del Hospital III Iquitos; por lo que podemos concluir que la mayoría de los usuarios han culminado su nivel secundario por lo que es necesario para continuar un técnico o universitario.

Respecto a la estadística inferencial de la tabla 12 se observa la correlación de las variables calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario por medio del coeficiente Rho Spearman donde se evidencia que estas variables presentan una correlación positiva con una valoración de 0,465 lo cual indicó una correlación moderada y una significancia bilateral de ambas variables de ($p=0,000$); por lo tanto existe una asociación significativa entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general

Los hallazgos encontrados en la presente investigación han permitido aumentar nuestro conocimiento sobre las variables calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario y como estas variables a afectado en tiempos de pandemia del COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo; por ende, ha sido de mucha ayuda los diferentes estudios realizados, ya que nos ha permitido conocer cómo es y si ha tenido algún cambio o mejoramiento en lo que respecta a estas variables junto con sus dimensiones; y sobretodo saber en qué factores se basan los diferentes estudios para conocer la satisfacción usuaria.

Este estudio es relevante ya que permite conocer cuáles son las perspectivas que tienen los usuarios sobre un servicio brindado durante la pandemia, y como se podría realizar estrategias para lograr una mejora en los servicios brindados a los usuarios; el apoyo al contexto científico y social que se podría brindar es que los futuros investigadores se encaminen más sobre estas variables y que busquen estrategias para poder maximizar el bienestar del usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio reveló que la calidad del servicio de salud en el Centro de salud del Guasmo respecto a sus dimensiones se encontró en un nivel bueno, predominando la dimensión seguridad seguido de la dimensión capacidad de respuesta.
2. Este estudio mostró que la satisfacción del usuario junto con sus dimensiones se encontró en un nivel bueno, predominando las dimensiones trato del profesional y compromiso.
3. La investigación determinó que las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario predominó el nivel bueno, donde se evidencia que la dimensión seguridad es percibida por 66 usuarios externos con un nivel bueno, y la dimensión trato del funcionario fue percibida por 45 usuarios como buena.
4. Este estudio mostró una relación significativa entre las variables calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar evaluaciones periódicas en los diferentes establecimientos de salud, para evidenciar que factores influyen en la calidad del servicio de salud, con el fin de realizar estrategias y mejorar el bienestar de los usuarios.
2. Se recomienda evaluar las dimensiones que influyen en la satisfacción del usuario, con el fin de evidenciar por qué los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio brindado.
3. Recomendar a los funcionarios de los diferentes establecimientos de salud que proporcionen información respecto a las medidas preventivas del COVID-19.

REFERENCIAS

1. Barrios MF. Calidad en los servicios de salud: un reto inaludible. Scielo. 2014 Junio; 30(2).
2. Organizacion Mundial de la Salud. conexionesan. [Online].; 2016 [cited 2020 Septiembre 29. Available from: www.esan.edu.pe
3. Marchiori Buss P. La covid-19 y las oportunidades de cooperación internacional en salud. Scielo. 2020 Abril; 36(4).
4. Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colon 2015 - 2016. Scielo. 2018 Julio - Agosto; 40(4).
5. Organizacion Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2020 [cited 2020 Septiembre 29. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-essential-health-services-2020.1>
6. Febres Ramos J, Mercado Rey R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo- Perú. Revista de la Facultad de la medicina Humana. 2020 Julio-Septiembre; 20(3).
7. Farriño Cortez J, Vera Lorenti F, Cercano Mancero A, Velasco Donoso A, Llimaico Noriega MdJ, Saldarriaga Jiménez DG. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica digital INSPILIP. 2018 Julio; 2(2).
8. Bustamante MA, Elsie Z, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Scielo, información tecnológica. 2020 Febrero; 31(1).
9. Aguirre Sanabria MO. Nextop. [Online].; 2016 [cited 2020 Octubre 18. Available from: <https://nextop.es/el-equipo-de-trabajo-vs-el-trabajo-en-equipo/#respond>
10. Ayoví Caicedo J. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Pocaip. 2019 Enero - Junio ; 4(10).
11. Saana N, Gani A, Rosarlian R. Association between quality of service and patient satisfaction at Poasia community Health Center in Southeast Sulawesi. Neliti. 2019 Octubre; 2.

12. Torres Navarro C, Salete Waltrick M, Sepúlveda Pérez J. Percepción de la calidad del servicio en un Centro de atención primaria de salud Chileno. *Revista Ingeniería industrial*. 2018 Julio; 17(2).
13. Real Academia Española. [Online].; 2019 [cited 2020 octubre 6. Available from: <https://dle.rae.es/cuidado>
14. Martín CH. Documentos de UVA. [Online].; 2016 [cited 2020 octubre 8. Available from: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/17711>
15. Torres Contreras C, Buitrago vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Revista Cuidarte*. 2011 Enero - Diciembre ; 2(1).
16. Ruydiaz Gomez K, Saldarriaga Genes G, Fernández Aragón S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud*. 2018 Junio; 10(1).
17. Juan Matzumura HG. Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution. *QhaliKay*. 2018 Abril; 2(1).
18. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos - 2016. *Revista Peruana de Medicina Integrada*. 2017 Julio; 2(2).
19. Fisterra. [Online].; 2014 [cited 2020 Octubre 20. Available from: <https://www.fisterra.com/guias-clinicas/cirugia-menor-atencion-primaria/>
20. Real Academia Española. [Online].; 2019 [cited 2020 Octubre 20. Available from: <https://dle.rae.es/cirug%C3%ADa>
21. Ramírez Arriola MG, Hamido Mohamed N, Vivás Pérez JJ, Bretones Alcaráz JJ, García Torrecillas JM, Huber E. Description of clinical pathological concordance and patient satisfaction in minor surgery in a Primary Care centre. *Pubmed*. 2016 Junio; 49(2).
22. Hernández Orozco HG, Ramiro Mendoza MS, Trejo González R. Cuáles son las medidas de prevención contra el Novel Coronavirus (COVID-19). *Revista Latinoamericana de Infectología Pediátrica*. 2020; 33(1).
23. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la salud. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 18. Available from: <https://www.who.int/news-room/commentaries/detail/a-global-pandemic-requires-a-world-effort-to-end-it-none-of-us-will-be-safe-until-everyone-is-safe>

24. Arbeláez Rodríguez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Scielo*. 2017 Junio; 78(2).
25. Real Academia Española. Real Academia Española. [Online].; 2019 [cited 2020 Octubre 11. Available from: <https://dle.rae.es/calidad>
26. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 25. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
27. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2020O Octubre 25. Available from: https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/quality-of-care/definition/en/
28. Office of Disease Prevention and Health Promotion. ODPHP. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 25. Available from: <https://health.gov/our-work/health-care-quality/about-health-care-quality>
29. Khamis K, Njau B. Nivel de satisfacción de los pacientes con calidad de la atención médica en el Hospital Mwananyamala es Dar Salaam, Tanzania. *Springer Link*. 2014 Septiembre; 14(400).
30. Zafra- Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención de salud: oportunidad de mejora. *Scielo*. 2015 Marzo; 76(1).
31. García Fabila EJ. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Revista de Medicina e Investigación*. 2018 Febrero; 6(1).
32. Rodríguez Pérez MP, Grande Arnesto M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo. [Online].; 2014 [cited 2020 Octubre 29. Available from: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
33. Torrez Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicios: Caracterización y análisis. *Compendium*. 2015 Julio-Diciembre; 18(35).
34. CORTEZ JF. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la atención primaria en salud. *ESPACIOS*. 2018 ABRIL; 39(22).
35. Cháves Cruz AL, Molina Regalado JI. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el Modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de Julio-Diciembre 2014. [Online].; 2015 [cited 2020

Octubre 29. Available from:
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>

36. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad del servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Scielo. 2014 Octubre; 13(36).
37. Berenguer Gouarnaluses MdC, Mediaceja Álvarez NR, Montoya Medina M. Evaluation of satisfaction in healt: a challenge in the stomatological care. Medisan. 2014 Junio-Julio; 18(7).
38. IGI Global. IGI Global. [Online].; 2019 [cited 2020 Octubre 27. Available from: <https://www.igi-global.com/dictionary/user-satisfaction/31229>
39. Yu Ning Luo J, Pei Liu P, Mei Wong M. Patients Satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. Pubmed. 2018 Enero; 18.
40. Abdullan Aldosari M, Gonzaga Matta-Machado , Nogueira Guimaraes Abreu MH. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. Pubmed. 2017 Noviembre; 12(11).
41. Ugurluoglu O, Urek D, Bilgin Demir I. Evaluation of individuals' satisfaction with health care services in Turkey. Elsevier. 2019 Marzo; 8(1).
42. Breastcancer.org. Breastcancer.org. [Online].; 2019 [cited 2020 Octubre 29. Available from: https://www.breastcancer.org/treatment/comp_med/what_is_it
43. Infocancer. [Online].; 2019 [cited 2020 Octubre 29. Available from: <https://www.infocancer.org.mx/?c=tratamientos-alternativos-medicina-complementaria&a=que-es-la-medicina-complementaria>
44. Shiel WC. MedicineNet. [Online].; 2017 [cited 2020 Octubre 29. Available from: <https://www.medicinenet.com/script/main/art.asp?articlekey=31077>
45. World Health Organization. World Health Organization. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 25. Available from: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
46. Canada.ca. Canada.ca. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 29. Available from: <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/symptoms.html>
47. WebMD. WebMD. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 29. Available from: <https://www.webmd.com/lung/covid-19-symptoms>
48. Zoppi L. News Medical Life Sciences. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 29. Available from: <https://www.news-medical.net/health/What-are-the-Recommended-Preventative-Measures-for-COVID-19.aspx>

49. Our Health Service. Our Health Service. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 29]. Available from: <https://www2.hse.ie/conditions/coronavirus/symptoms.html>
50. Ganga Contrera F, Alarcón Henríquez N, Pedraja Rejas L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Scielo. 2019 Diciembre; 27(4).
51. Martin J. Cerem. [Online].; 2018 [cited 2020 Octubre 28]. Available from: <https://www.cerem.ec/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
52. Saber Metodología. Saber Metodología. [Online].; 2016 [cited 2020 Octubre 29]. Available from: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tipos-y-disenos-de-investigacion/>
53. Hernández Sampiere R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MP. Metodología de la investigación. sexta edición ed. Hernández Sampiere R, editor. México: Mexicana; 2014.
54. Kili S. Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. Journal of Mood Disorders. 2016 Marzo; 6(1).

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19, en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador 2020						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General				Tipo de
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020?	existe una relación positiva entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020	determinar la relación entre la calidad y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020	Calidad del servicio de salud	-Aspecto tangi -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad	1,2,3,4,5 6,7,8,9, 10 11,12,13 ,14,15 16,17,18 ,19,20 21,22,23 ,24,25	Investigación: Enfoque cuantitativo Diseño de Investigación: no experimental, descriptivo
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos		-Empatía	21-25	
1)¿Cómo es la calidad del servicio de salud en sus dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, durante la COVID-19 para los usuarios del CSG, Ecuador, 2020?	1) Existe buena calidad del servicio de salud respecto a sus dimensiones para los usuarios que son atendidos durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020	1) Describir la calidad del servicio de salud en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, durante la COVID-19 para los usuarios del CSG, Ecuador, 2020.	Satisfacción del usuario	Trato del funcionario -Servicios	1,2,3,4 5,6,7,8	Población: 400 usuarios externos Muestra: 86 usuarios externos Muestreo: aleatorio simple para usuarios externos
2)¿Cómo es el nivel de satisfacción usuaria en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad, durante la COVID-19 en el CSG, Ecuador, 2020?	2) Hay una buena satisfacción usuaria respecto a sus dimensiones durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020	2) . Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad durante la COVID-19 en el CSG, Ecuador, 2020		-Compromiso	9,10,11, 12	Técnica: Encuesta
3) ¿Cuál es la valoración en sus dimensiones entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el CSG, Ecuador, 2020?	3) Existe una buena relación en sus dimensiones entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020	3) Determinar las valoraciones en sus dimensiones entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el CSG, Ecuador, 2020		-Motivación -Accesibilidad	13,14, 15,16 17,18,19 ,20	

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad del servicio de salud	<p>RAE (25) Es un conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor</p> <p>OMS (2) Brindar servicios accesibles y equitativos para los usuarios, y así reciba una pronta atención en cuanto a su diagnóstico y tratamiento</p>	Es el conjunto de actividades que se realiza para brindar una atención óptima, y satisfacer las necesidades de los usuarios, esta calidad de los servicios de salud puede ser medible por su infraestructura, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos materiales Aseo personal e institucional Tiempo de espera Información Medicación Atención oportuna Solución de inquietudes Medidas de protección Privacidad Capacitación Respeto Consejo 	<p>1,2,3</p> <p>4,5</p> <p>6, 7</p> <p>8,9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12,14,15</p> <p>13</p> <p>16,18, 17,19,20</p> <p>21,22,23</p> <p>24,25</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni en acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>Desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
Satisfacción del usuario	Según Gallardo et al., (35) Es el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario frente a una atención de salud, por lo que está relacionado con la, relación médico-paciente, disponibilidad del servicio, eficacia en la atención.	Es cuando el profesional de la salud se gana la confianza del usuario, generando empatía y cumplimiento con la atención brindada al usuario con la explicación correcta del estado de salud del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Trato del profesional Servicio Compromiso Motivación Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad Funcionarios Oportuno Ayuda Prevención Agrado Información Dificultad Servicios 	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8</p> <p>9,12</p> <p>10,11</p> <p>13,14</p> <p>15,16</p> <p>17,18</p> <p>19,20</p>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>Algunas veces</p> <p>Casi nunca</p> <p>Nunca</p>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>

Instrumento de recolección de datos

RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO



Cuestionario para conocer la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro De Salud Guasmo, Ecuador, 2020

i. Datos sociodemográficos

- Sexo Hombre Mujer
- ¿Qué edad tiene? _____
- Nivel educacional:
 - Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria

ii. Calidad de la atención

Este cuestionario incluye 25 preguntas, elija una sola respuesta marcándola con una X siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 desacuerdo. Debe responder todas las preguntas.

Dimensión aspectos tangibles		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera usted que las instalaciones del establecimiento de salud son adecuadas (paredes, piso, servicios básicos, puertas)?					
2	¿El consultorio donde fue atendido a criterio suyo cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?					
3	¿Usted entendió la señalización del establecimiento y lo ayudo a orientarse?					
4	¿Cree usted que el aseo y presentación del profesional que lo atendió es importante?					
5	¿Usted considera que el establecimiento de salud estuvo limpio?					
Dimensión fiabilidad						
6	¿El servicio de Call Center (Servicio telefónico) fue oportuno?					
7	¿Su atención fue a la hora indicada y se evitaron aglomeraciones?					
8	¿Cree usted que los funcionarios del establecimiento lo orientaron en forma clara, para su atención?					
9	¿El personal de salud mostro interés en solucionar su problema?					
10	¿La farmacia contó con los medicamentos prescritos por el médico?					
Dimensión capacidad de respuesta						
11	¿Su atención en este establecimiento fue rápida?					
12	¿Usted cree que el médico le solucionó todas sus dudas e inquietudes?					
13	¿Considera usted que el médico le brindó información importante sobre medidas de prevención frente al COVID-19?					
14	¿Cree usted que el médico le brindó información necesaria con respecto a su estado de salud?					
15	¿El médico le explico sobre los procedimientos que se realizaran con palabras sencillas de entender?					
Dimensión seguridad						
16	¿Considera usted que el tiempo entre atenciones es el adecuado?					
17	¿Cree que el médico uso las medidas de protección durante la atención?					
18	¿Usted cree que se respetó su privacidad en el tiempo de atención?					
19	¿Cree que el personal de salud está capacitado para tratar el problema frente a la pandemia actual?					

20	¿Considera usted que la desinfección fue adecuada antes y después de la consulta?					
Dimensión empatía						
21	¿El trato que Usted recibió de algún funcionario fue cordial, amable, con respeto y paciencia?.					
22	¿Se sintió discriminado antes de la atención médica?					
23	¿Se sintió discriminado después de la atención médica?					
24	¿El médico lo aconsejó sobre el uso correcto de medidas de protección contra la COVID-19?					
25	¿Usted comprendió las indicaciones descritas por el médico?					

Fuente: instrumento adaptado al cuestionario del modelo SERVQUAL

III, Satisfacción del usuario

Este cuestionario incluye 20 preguntas, elija una sola respuesta marcándola con una X siendo 5 Siempre y 1 nunca. Debe responder todas las preguntas.

Dimensión trato del funcionario		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	¿El trato del personal de salud fue cordial?					
2	¿Recibió un trato digno por parte del profesional de salud?					
3	¿En el área de preparación el personal de salud fue amable?					
4	¿Cree usted que las instalaciones del Centro de Salud son acogedores?					
Dimensión servicios						
5	¿Presento inconvenientes con algún funcionario del establecimiento?					
6	¿El médico le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre el problema de salud?					
7	¿Los medicamentos que recibió fueron oportunos para su tratamiento?					
8	¿Con que frecuencia considera usted que el médico le brindó asesoría sobre medidas de prevención frente a la actual pandemia del COVID-19?					
Dimensión compromiso						
9	¿Siente que el médico se comprometió en ayudar en su estado de salud?					
10	¿Con que frecuencia usted se compromete a cumplir las indicaciones brindadas por él médico?					
11	¿Con que frecuencia usted se compromete a usar las medidas de prevención frente a la COVID-19?					
12	¿Con que frecuencia se compromete usted a transmitir la información brindada frente a la Covid-19?					
Dimensión motivación						
13	¿Siente que el personal de salud está motivado en su trabajo?					
14	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado en el Centro de Salud?					
15	¿Se siente satisfecho con la información brindada por el medico?					
16	¿Se siente a gusto con los medicamentos prescritos por el médico?					
Dimensión accesibilidad						
17	¿Tiene alguna dificultad para llegar al Centro de Salud?					
18	¿Con que frecuencia usted acude a este establecimiento?					
19	¿En este establecimiento le brindan todos los servicios que usted necesita?					
20	¿Cree usted que el servicio que le brindaron en este establecimiento fueron las mismas que los otros usuarios?					

Fuente: instrumento adaptado al cuestionario del modelo SERVQUAL

Validez del instrumento de recolección de datos

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 09/11/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BOHORQUEZ HUACÓN GREGORIO MARCOS, con documento de identificación número 0910301290, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BOHORQUEZ HUACÓN GREGORIO MARCOS
Número de documento de identificación: 0910301290
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-05-603585
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ECONOMISTA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2005-10-12
Observaciones	

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2016-1725409
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN ECONOMIA CON MENCIÓN EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-08-23
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1008-06-850205
Institución de origen	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PÚBLICA CON ENFASIS EN GESTIÓN
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2008-07-11
Observaciones	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				Observación y/o Recomendaciones				
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD	Aspectos Tangibles	Recursos materiales	¿Considera usted que las instalaciones del establecimiento de salud son adecuadas (paredes, piso, servicios básicos, puertas)?						X		X		X				
			¿El consultorio donde fue atendido a criterio suyo cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?						X		X		X				
			¿Usted entendió la señalización del establecimiento y lo ayudo a orientarse?						X		X		X		X		
		Aseo del personal	¿Cree usted que el aseo y la presentación del profesional que lo atendió es importante						X		X		X		X		
			¿usted considera que el establecimiento de salud estuvo limpio?						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Tiempo de espera	¿El servicio de Call Center (Servicio telefónico) fue oportuno?						X		X		X		X		
			¿Su atención fue a la hora indicada y se evitaron aglomeraciones?						X		X		X		X		
		Información	¿Cree usted que los funcionarios del establecimiento lo orientaron en forma clara para su atención?						X		X		X		X		
			¿El personal de salud mostro interés en solucionar su problema?						X		X		X		X		
		Medicación	¿La farmacia contó con los medicamentos prescritos por el médico?						X		X		X		X		

Capacidad de respuesta	Atención oportuna	¿Su atención en este establecimiento fue rápida?						X		X			X								
	Solución de inquietudes	¿Usted cree que el médico le solucionó todas sus dudas e inquietudes?							X		X			X							
		¿Cree usted que el médico le brindó información necesaria con respecto a su estado de salud?							X		X			X							
		¿El médico le explico sobre los procedimientos que se realizaran con palabras sencillas de entender?							X		X			X							
Medidas de protección	¿Considera usted que el médico le brindó información importante sobre medidas de prevención frente al COVID-19?							X		X			X								
Seguridad	Privacidad	¿Considera usted que el tiempo entre atenciones es el adecuado?							X		X			X							
		¿Usted cree que se respetó su privacidad en el tiempo de atención?								X		X			X						
	Capacitaciones	¿Cree que el médico uso las medidas de protección durante la atención?								X		X			X						
		Cree que el personal de salud está capacitado para tratar el problema frente a la pandemia actual?									X		X			X					
		¿Considera usted que la desinfección fue adecuada antes y después de la consulta?									X		X			X					
Empatía	Respeto	¿El trato que usted recibió de algún funcionario fue cordial, amable, con respeto y paciencia?								X		X			X						
		¿Se sintió discriminado antes de la atención médica?									X		X			X					
		¿Se sintió discriminado después de la atención médica?									X		X			X					
	Consejo	¿El médico lo aconsejo sobre el uso correcto de medidas de protección contra la COVID-19?									X		X			X					
		¿Usted comprendió las indicaciones descritas por el médico?									X		X			X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad del servicio de salud durante la COVID-19.»

OBJETIVO: Describir la calidad del servicio de salud para los usuarios en sus dimensiones de accesibilidad, tiempo de espera para la atención, confianza, seguridad, infraestructura, equipamiento que son atendidos en el Centro de Salud del Guasmo.

DIRIGIDO A: Usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud del Guasmo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bohórquez Huacón Gregorio Marcos.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en ciencias de la economía.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en economía con mención en finanzas y proyectos corporativos con 10 años de experiencia, magister en salud pública con énfasis en gestión.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Guayaquil – Ecuador 20 de octubre del 2020.


Eco. Bohórquez Huacón Gregorio Marcos
C.I 0910301290

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Trato del profesional	Amabilidad	¿El trato del personal de salud fue cordial?						X		X		X				
			¿Recibió un trato digno por parte del profesional de salud?						X		X		X				
			¿En el área de preparación el personal de salud fue amable?						X		X		X				
			¿Cree usted que las instalaciones del Centro de Salud son acogedores ?						X		X		X				
	Servicios	Funcionarios	¿ Presento inconvenientes con algún funcionario del establecimiento?						X		X		X				
			¿El médico le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre el problema de salud?						X		X		X				
		Oportuno	¿Los medicamentos que recibió fueron oportunos para su tratamiento?						X				X		X		
			¿Con que frecuencia considera usted que el médico le brindó asesoría sobre medidas de prevención frente a la actual pandemia del COVID-19?						X		X		X		X		
	Compromiso	Ayuda	¿Siente que el médico se comprometió en ayudar en su estado de salud?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia se compromete usted a transmitir la información brindada frente a la Covid-19?						X		X		X		X		
		Prevención	Con que frecuencia usted se compromete a cumplir las indicaciones brindadas por el médico?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia usted se compromete a usar las medidas de prevención frente a la COVID-19?						X		X		X		X		
Motivación		Agrado	¿Siente que el personal de salud está motivado en su trabajo?						X		X		X		X		
			¿Se siente satisfecho con el servicio brindado en el Centro de Salud?						X		X		X		X		
		Información	¿Se siente satisfecho con la información brindada por el medico?						X		X		X		X		
			¿Se siente a gusto con los medicamentos prescritos por el médico?						X		X		X		X		
Accesibilidad		Dificultad	¿Tiene alguna dificultad para llegar al Centro de Salud?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia usted acude a este establecimiento?						X		X		X		X		
		Servicios	¿En este establecimiento le brindan todos los servicios que usted necesita?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que el servicio que le brindaron en este establecimiento fueron las mismas que los otros usuarios?						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del usuario durante la COVID-19.»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad durante el COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo.

DIRIGIDO A: Usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud del Guasmo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bohórquez Huacón Gregorio Marcos.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en ciencias de la economía.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en economía con mención en finanzas y proyectos corporativos con 10 años de experiencia, magister en salud pública con énfasis en gestión.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Guayaquil – Ecuador 20 de octubre del 2020.


Eco. Bohórquez Huacón Gregorio Marcos
C.I. 0910301290

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRASCO FERNANDEZ, JUVER AUGUSTO DNI 43498500	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:21/02/2011	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
CARRASCO FERNANDEZ, JUVER AUGUSTO DNI 43498500	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:01/03/2011	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
CARRASCO FERNANDEZ, JUVER AUGUSTO DNI 43498500	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA PEDIATRICA Fecha de Diploma:05/10/15	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
CARRASCO FERNANDEZ, JUVER AUGUSTO DNI 43498500	DOCTOR EN ENFERMERÍA Fecha de Diploma:02/10/19	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
CARRASCO FERNANDEZ, JUVER AUGUSTO DNI 43498500	MAGISTER EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:04/09/2013	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1 EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				Observación y/o Recomendaciones					
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD	Aspectos Tangibles	Recursos materiales	¿Considera usted que las instalaciones del establecimiento de salud son adecuadas (paredes, piso, servicios básicos, puertas)?						X		X		X					
			¿El consultorio donde fue atendido a criterio suyo cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?						X		X		X		X			
			¿Usted entendió la señalización del establecimiento y lo ayudo a orientarse?						X		X		X		X			
		Aseo del personal	¿Cree usted que el aseo y la presentación del profesional que lo atendió es importante						X		X		X		X			
			¿usted considera que el establecimiento de salud estuvo limpio?						X		X		X		X			
	Fiabilidad	Tiempo de espera	¿El servicio de Call Center (Servicio telefónico) fue oportuno?						X		X		X		X			
			¿Su atención fue a la hora indicada y se evitaron aglomeraciones?						X		X		X		X			
		Información	¿Cree usted que los funcionarios del establecimiento lo orientaron en forma clara para su atención?						X		X		X		X			
			¿El personal de salud mostro interés en solucionar su problema?						X		X		X		X			
			Medicación	¿La farmacia contó con los medicamentos prescritos por el médico?						X		X		X		X		

Capacidad de respuesta	Atención oportuna	¿Su atención en este establecimiento fue rápida?						X		X			X		X		
	Solución de inquietudes	¿Usted cree que el médico le solucionó todas sus dudas e inquietudes?						X		X			X		X		
		¿Cree usted que el médico le brindó información necesaria con respecto a su estado de salud?						X		X			X		X		
		¿El médico le explico sobre los procedimientos que se realizaran con palabras sencillas de entender?						X		X			X		X		
Medidas de protección	¿Considera usted que el médico le brindó información importante sobre medidas de prevención frente al COVID-19?						X		X			X		X			
Seguridad	Privacidad	¿Considera usted que el tiempo entre atenciones es el adecuado?						X		X			X		X		
		¿Usted cree que se respetó su privacidad en el tiempo de atención?						X		X			X		X		
	Capacitaciones	¿Cree que el médico uso las medidas de protección durante la atención?						X		X			X		X		
		Cree que el personal de salud está capacitado para tratar el problema frente a la pandemia actual?						X		X			X		X		
		¿Considera usted que la desinfección fue adecuada antes y después de la consulta?						X		X			X		X		
Empatía	Respeto	¿El trato que usted recibió de algún funcionario fue cordial, amable, con respeto y paciencia?						X		X			X		X		
		¿Se sintió discriminado antes de la atención médica?						X		X			X		X		
		¿Se sintió discriminado después de la atención médica?						X		X			X		X		
	Consejo	¿El médico lo aconsejo sobre el uso correcto de medidas de protección contra la COVID-19?						X		X			X		X		
		¿Usted comprendió las indicaciones descritas por el médico?						X		X			X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad del servicio de salud durante la COVID-19»

OBJETIVO: Describir la calidad del servicio de salud para los usuarios en sus dimensiones de accesibilidad, tiempo de espera para la atención, confianza, seguridad, infraestructura y equipamiento que son atendidos en el Centro de Salud del Guasmo.

DIRIGIDO A: Usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud del Guasmo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Carrasco Fernández Juver agosto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en ciencia de Enfermería.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Doctor en Enfermería, segunda especialidad en enfermería Pediátrica, 8 años experiencia como docente de pre y post Grado, con artículos publicados en revista indexadas y Scopus. Las líneas de investigaciones son la seguridad del paciente; Mis investigaciones y publicaciones son en método cuantativo y cualitativo.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			

LUGAR Y FECHA: Loja - Ecuador, 21 de octubre del 2020



Dr. Juver Augusto Carrasco Fernández
DNI 43498500

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Trato del profesional	Amabilidad	¿El trato del personal de salud fue cordial?						X		X		X			
			¿Recibió un trato digno por parte del profesional de salud?						X		X		X			
			¿En el área de preparación el personal de salud fue amable?						X		X		X			
			¿Cree usted que las instalaciones del Centro de Salud son acogedores ?						X		X		X			
	Servicios	Funcionarios	¿ Presento inconvenientes con algún funcionario del establecimiento?						X		X		X			
			¿El médico le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre el problema de salud?						X		X		X			
		Oportuno	¿Los medicamentos que recibió fueron oportunos para su tratamiento?						X				X			
			¿Con que frecuencia considera usted que el médico le brindó asesoría sobre medidas de prevención frente a la actual pandemia del COVID-19?						X		X		X			
	Compromiso	Ayuda	¿Siente que el médico se comprometió en ayudar en su estado de salud?						X		X		X			
			¿Con que frecuencia se compromete usted a transmitir la información brindada frente a la Covid-19?						X		X		X			
		Prevenición	Con que frecuencia usted se compromete a cumplir las indicaciones brindadas por el médico?						X		X		X			
			¿Con que frecuencia usted se compromete a usar las medidas de prevención frente a la COVID-19?						X		X		X			
Motivación		Agrado	¿Siente que el personal de salud está motivado en su trabajo?						X		X		X			
			¿Se siente satisfecho con el servicio brindado en el Centro de Salud?						X		X		X			
		Información	¿Se siente satisfecho con la información brindada por el medico?						X		X		X			
			¿Se siente a gusto con los medicamentos prescritos por el médico?						X		X		X			
Accesibilidad		Dificultad	¿ Tiene alguna dificultad para llegar al Centro de Salud?						X		X		X			
			¿Con que frecuencia usted acude a este establecimiento?						X		X		X			
		Servicios	¿En este establecimiento le brindan todos los servicios que usted necesita?						X		X		X			
			¿Cree usted que el servicio que le brindaron en este establecimiento fueron las mismas que los otros usuarios?						X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del usuario durante la COVID-19»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad durante la COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud del Guasmo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Carrasco Fernández Juver agosto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en ciencia de Enfermería.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Doctor en Enfermería, segunda especialidad en enfermería Pediátrica, 8 años experiencia como docente de pre y post Grado, con artículos publicados en revista indexadas y Scopus. Las líneas de investigaciones son la seguridad del paciente; Mis investigaciones y publicaciones son en método cuantativo y cualitativo.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			

LUGAR Y FECHA: Loja - Ecuador, 21 de octubre del 2020

Dr. Juver Augusto Carrasco Fernández
DNI 43498500

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 09/11/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ORRALA MUÑOZ OSWALDO EDGAR, con documento de identificación número 0909674079, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ORRALA MUÑOZ OSWALDO EDGAR
Número de documento de identificación: 0909674079
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1008-02-66348
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-05-27
Observaciones	

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1008-06-650218
Institución de origen	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON ENFASIS EN GESTION
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-07-11
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1021-04-527704
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMADO EN FORMULACION Y GESTION DE PROYECTOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2004-09-07
Observaciones	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o Recomendaciones	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD	Aspectos Tangibles	Recursos materiales	¿Considera usted que las instalaciones del establecimiento de salud son adecuadas (paredes, piso, servicios básicos, puertas)?						X		X		X		X			
			¿El consultorio donde fue atendido a criterio suyo cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?						X		X		X		X			
			¿Usted entendió la señalización del establecimiento y lo ayudo a orientarse?						X		X		X		X			
		Aseo del personal	¿Cree usted que el aseo y la presentación del profesional que lo atendió es importante						X		X		X		X			
			¿Usted considera que el establecimiento de salud estuvo limpio?						X		X		X		X			
			¿El servicio de Call Center (Servicio telefónico) fue oportuno?						X		X		X		X			
	Fiabilidad	Tiempo de espera	¿Su atención fue a la hora indicada y se evitaron aglomeraciones?						X		X		X		X			
			¿Cree usted que los funcionarios del establecimiento lo orientaron en forma clara para su atención?						X		X		X		X			
		Información	¿El personal de salud mostro interés en solucionar su problema?						X		X		X		X			
			¿La farmacia contó con los medicamentos prescritos por el médico?						X		X		X		X			
		Medicación																

Capacidad de respuesta	Atención oportuna	¿Su atención en este establecimiento fue rápida?						X		X		X		X						
	Solución de inquietudes	¿Usted cree que el médico le solucionó todas sus dudas e inquietudes?							X		X		X		X					
		¿Cree usted que el médico le brindó información necesaria con respecto a su estado de salud?							X		X		X		X					
		¿El médico le explico sobre los procedimientos que se realizaran con palabras sencillas de entender?							X		X		X		X					
Medidas de protección	¿Considera usted que el médico le brindó información importante sobre medidas de prevención frente al COVID-19?							X		X		X		X						
Seguridad	Privacidad	¿Considera usted que el tiempo entre atenciones es el adecuado?								X		X		X		X				
		¿Usted cree que se respetó su privacidad en el tiempo de atención?								X		X		X		X				
	Capacitaciones	¿Cree que el médico uso las medidas de protección durante la atención?									X		X		X		X			
		Cree que el personal de salud está capacitado para tratar el problema frente a la pandemia actual?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que la desinfección fue adecuada antes y después de la consulta?									X		X		X		X			
Empatía	Respeto	¿El trato que usted recibió de algún funcionario fue cordial, amable, con respeto y paciencia?								X		X		X		X				
		¿Se sintió discriminado antes de la atención médica?								X		X		X		X				
		¿Se sintió discriminado después de la atención médica?								X		X		X		X				
	Consejo	¿El médico lo aconsejo sobre el uso correcto de medidas de protección contra la COVID-19?									X		X		X		X			
		¿Usted comprendió las indicaciones descritas por el médico?									X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad del servicio de salud durante la COVID-19.»

OBJETIVO: Describir la calidad del servicio de salud para los usuarios en sus dimensiones de accesibilidad, tiempo de espera para la atención, confianza, seguridad, infraestructura, equipamiento que son atendidos en el Centro de Salud del Guasmo.

DIRIGIDO A: Usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud del Guasmo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Orrala Muñoz Oswaldo Edgar

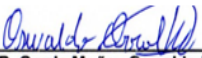
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en medicina.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en salud pública con énfasis en gestión con 16 años de experiencia en formulación y gestión de proyectos.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Guayaquil – Ecuador 21 de octubre del 2020.


DR. Orrala Muñoz Oswaldo Edgar
C.I 0909674079

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Trato del profesional	Amabilidad	¿El trato del personal de salud fue cordial?						X		X		X				
			¿Recibió un trato digno por parte del profesional de salud?						X		X		X				
			¿En el área de preparación el personal de salud fue amable?						X		X		X				
			¿Cree usted que las instalaciones del Centro de Salud son acogedores ?						X		X		X				
	Servicios	Funcionarios	¿ Presento inconvenientes con algún funcionario del establecimiento?						X		X		X				
			¿El médico le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre el problema de salud?						X		X		X				
		Oportuno	¿Los medicamentos que recibió fueron oportunos para su tratamiento?						X				X		X		
			¿Con que frecuencia considera usted que el médico le brindó asesoría sobre medidas de prevención frente a la actual pandemia del COVID-19?						X		X		X		X		
	Compromiso	Ayuda	¿Siente que el médico se comprometió en ayudar en su estado de salud?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia se compromete usted a transmitir la información brindada frente a la Covid-19?						X		X		X		X		
		Prevenición	Con que frecuencia usted se compromete a cumplir las indicaciones brindadas por él médico?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia usted se compromete a usar las medidas de prevención frente a la COVID-19?						X		X		X		X		
Motivación		Agrado	¿Siente que el personal de salud está motivado en su trabajo?						X		X		X		X		
			¿Se siente satisfecho con el servicio brindado en el Centro de Salud?						X		X		X		X		
		Información	¿Se siente satisfecho con la información brindada por el medico?						X		X		X		X		
			¿Se siente a gusto con los medicamentos prescritos por el médico?						X		X		X		X		
Accesibilidad		Dificultad	¿Tiene alguna dificultad para llegar al Centro de Salud?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia usted acude a este establecimiento?						X		X		X		X		
		Servicios	¿En este establecimiento le brindan todos los servicios que usted necesita?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que el servicio que le brindaron en este establecimiento fueron las mismas que los otros usuarios?						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del usuario durante la COVID-19.»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: trato del profesional, servicios, compromiso, motivación y accesibilidad durante el COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo.

DIRIGIDO A: Usuarios externos que se atienden en el Centro de Salud del Guasmo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Orrala Muñoz Oswaldo Edgar

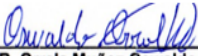
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en medicina.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en salud pública con énfasis en gestión con 16 años de experiencia en formulación y gestión de proyectos.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Guayaquil – Ecuador 21 de octubre del 2020.


DR. Orrala Muñoz Oswaldo Edgar
C.I 0909674079

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Instrumento de Calidad de los servicios de salud

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.893	.898	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEMS01	85.70	239.122	.786	.	.882
ITEMS02	85.40	244.267	.727	.	.884
ITEMS03	85.90	241.211	.655	.	.884
ITEMS04	84.70	265.789	.330	.	.893
ITEMS05	85.20	245.067	.826	.	.883
ITEMS06	86.20	242.178	.530	.	.888
ITEMS07	85.90	236.100	.785	.	.881
ITEMS08	85.80	255.067	.296	.	.894
ITEMS09	85.50	260.278	.215	.	.895
ITEMS10	86.20	297.956	-.501	.	.919
ITEMS11	85.90	250.100	.566	.	.887
ITEMS12	85.30	243.122	.675	.	.884
ITEMS13	86.50	228.278	.802	.	.879
ITEMS14	85.20	254.178	.450	.	.890
ITEMS15	86.20	247.733	.412	.	.891
ITEMS16	86.00	251.111	.532	.	.888
ITEMS17	85.50	244.722	.621	.	.885
ITEMS18	85.70	250.678	.403	.	.891
ITEMS19	85.40	249.822	.719	.	.885
ITEMS20	86.30	234.011	.684	.	.883
ITEMS21	85.50	257.833	.341	.	.892
ITEMS22	88.00	263.556	.281	.	.893
ITEMS23	88.30	272.456	-.153	.	.896
ITEMS24	86.60	228.711	.813	.	.879
ITEMS25	85.10	256.767	.482	.	.889

Instrumento satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.877	.871	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEMS01	68.60	147.600	.662	.	.865
ITEMS02	68.70	151.344	.554	.	.869
ITEMS03	68.10	165.433	.016	.	.883
ITEMS04	68.50	153.611	.404	.	.874
ITEMS05	69.40	148.933	.437	.	.873
ITEMS06	68.90	139.656	.784	.	.859
ITEMS07	68.40	148.489	.626	.	.867
ITEMS08	69.00	140.222	.603	.	.867
ITEMS09	68.90	152.989	.465	.	.872
ITEMS10	68.30	144.011	.711	.	.863
ITEMS11	68.50	146.278	.499	.	.871
ITEMS12	69.20	147.956	.422	.	.875
ITEMS13	69.00	152.889	.466	.	.872
ITEMS14	68.50	158.500	.357	.	.875
ITEMS15	68.50	159.833	.208	.	.879
ITEMS16	68.40	150.489	.710	.	.866
ITEMS17	70.70	166.900	-.050	.	.884
ITEMS18	70.20	158.844	.336	.	.875
ITEMS19	69.60	136.933	.724	.	.861
ITEMS20	68.10	153.878	.569	.	.870

Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA



EL GOBIERNO
DE ESMERaldas

Guayaquil, 23 de noviembre 2020

AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente autorizo a la **Br. Angie Vanessa Naspiran Delgado** con Cedula de identidad **0962687034** a realizar el trabajo investigativo con el título **(Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo Sur)**, así mismo brindando los datos que sean necesarios bajo la total confidencialidad de la investigadora la cual se compromete a guardar total reserva de los datos que se le brinden.



Md. Margarita Correa Lozano

Directora encargada del Centro de Salud Guasmo Sur.

Médico General

Celular: 0991226251

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
VERBAL**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020
Investigadora principal: Angie Vanessa Naspiran Delgado

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad y satisfacción del usuario durante el COVID-19 en el Centro de Salud del Guasmo, Ecuador, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del Centro de Salud del Guasmo, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de la Investigadora:

Yo, Angie Vanessa Naspiran Delgado declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.


Firma de la Investigadora

Ecuador, 17 de octubre 2020

País y Fecha

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR

INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020

Investigadora principal: Angie Vanessa Naspiran Delgado

Yo, Angie Vanessa Naspiran Delgado, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.

Vanessa Naspiran

Firma de la Investigadora

Ecuador, 17 de octubre 2020

País y Fecha

Fotos del trabajo de campo



