



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de Magister en:
Administración de Empresas

Tema de Tesis:
Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio
del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán

Autora:
Sara Francisca Gregor Noriega, CPA

Director de tesis:
Dr. Joffre Carrillo Pincay, MD, Msc, PhD.

Junio- 2020
Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

.....
Sara Francisca Gregor Noriega, CPA

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis al Ser Superior a la Divinidad, por permitirme avanzar día a día en la ejecución y cristalización de este trabajo, así darme herramientas para mejorar como ser humano aprendiendo de mis errores.

A mis padres por el ejemplo de vida, confianza, apoyo y consejos que han brindado durante toda mi vida y me permitieron ser la persona quien soy ahora.

A mi familia que son el motor que me impulsa a seguir superándome cada día y por creer en mí siempre.

Para todos ellos hago esta dedicatoria desde el fondo de mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar gratitud a mi Dios, que me permite levantarme todos los días llena de bendiciones con mi mejor sonrisa y me da siempre lo que merezco junto a la oportunidad de ser mejor persona.

A mi Familia, en especial a mis padres Roberto y Sara por enseñarme el camino y el sendero del bien a seguir, a mis hermanos que son mis mejores maestros, en cada uno me veo reflejada y crezco a su lado.

A las todas personas especiales, ángeles, maestros amorosos y seres de luz, que han pasado por mi vida aportando para mi aprendizaje y crecimiento.

Agradezco a Francisco por llenar mi vida de colores, por darme mis dos amorosas niñas “Cuky” y “Cleo”, contribuyendo a la paz y felicidad que hoy poseo.

A las autoridades, docentes, personal administrativo, maestrantes, personal de servicios generales, amigos que compartieron conmigo en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por su vocación de servicio, atención, soporte y apoyo en la culminación de esta época de estudios.

Y finalmente a mis maestros, en especial a mi Tutor Dr. Joffre Carrillo Pincay, MD, Msc, PhD., quien colaboro durante todo este proceso de desarrollo de mi trabajo de titulación, con su dirección, conocimiento, enseñanza.

RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar el impacto de la gestión de calidad del servicio en satisfacción de usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, 2018. Se aplicó la metodología descriptiva, de campo, con uso de la encuesta a usuarios del servicio. Se obtuvo como resultados más relevantes que: los bienes tangibles fueron calificados con 61%, por causa de limitaciones de material informativo; la fiabilidad fue calificada con 59%, porque el enfoque de la atención fue hacia el cumplimiento de cronogramas internos, pero no hacia la satisfacción del cliente; la responsabilidad fue calificada con 46%, por demoras en la atención al cliente, desmotivación del personal de salud y sobrecarga de tareas; la seguridad fue calificada con 56%, por limitaciones en calidez del personal de salud; la empatía con 67%. Finalmente, la evaluación de la calidad del servicio reportó un nivel de satisfacción del cliente del 58%, el cual no alcanzó el nivel de aceptabilidad requerida por el modelo SERVPERF, que es del 70%. La propuesta incluyó el mejoramiento de la gestión de la comunicación, aplicación permanente del modelo SERVPERF para medición de la calidad del servicio, fortalecimiento de la gestión de stock de medicamentos, planificación de la capacitación del talento humano en la gestión de la calidad del servicio, programas motivacionales y contratación de personal de salud. En conclusión, se mantiene la expectativa de fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio para potenciación de calidad de vida de ciudadanía del cantón Durán.

Palabras claves: satisfacción del usuario, gestión, capacitación, calidad del servicio.

ABSTRACT

This research aimed to determine the impact of service quality management on user satisfaction of the Health Center “Alfonso Oramas González” in Durán, 2018. The descriptive, field methodology was applied, using the survey to service users. The most relevant results were that: tangible assets were rated 61%, due to limitations of information material; Reliability was rated with 59%, because the focus of attention was towards compliance with internal schedules, but not towards customer satisfaction; the responsibility was rated with 46%, for delays in customer service, demotivation of health personnel and task overload; safety was rated 56%, due to limitations in the warmth of health personnel; Empathy with 67%. Finally, the evaluation of the quality of the service reported a level of customer satisfaction of 58%, which did not reach the level of acceptability required by the SERVPERF model, which is 70%. The proposal included the improvement of communication management, permanent application of the SERVPERF model for measuring the quality of service, strengthening the management of drug stock, planning the training of human talent in the management of service quality, motivational programs and hiring of health personnel. In conclusion, the expectation of strengthening the management of the quality of the service is maintained to enhance the quality of life of citizens of the Durán canton.

Keywords: user satisfaction, management, training, service quality.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	14
1.1. Antecedentes de la investigación	14
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.2.1. Formulación del problema	18
1.2.2. Sistematización del problema.....	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación	19
1.5. Marco de referencia de la investigación	20
1.5.1. Gestión	20
1.5.2. Calidad	21
1.5.2.1. Dimensiones de calidad	23
1.5.2.2. Servicio.....	24
1.5.2.3. Cualidades de servicio	25
1.5.3. Calidad del Servicio.....	27
1.5.4. Importancia de la Calidad del Servicio	28
1.5.5. Gestión de Calidad del servicio	29
1.5.6. Gestión de calidad del servicio	30
1.6. Modelo SERVPERF	32
1.6.1. Origen del Modelo “SERVPERF”	32
1.6.2. Concepto del Modelo “SERVPERF”	33
1.6.3. Características del método “SERVPERF”	34
1.6.4. Dimensiones del Modelo SERVPERF	36
2.1. Marco Legal.....	39
2.1.1. Constitución de la República	39
2.1.2. Ley Orgánica de Salud.....	41
2.1.3. Plan Nacional de Desarrollo.....	42
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	43

2.2.	Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación	43
2.2.1.	Tipo de diseño	43
2.2.2.	Alcance de la investigación	43
2.2.3.	Enfoque de la investigación.....	44
2.3.	Métodos de investigación.....	44
2.4.	Unidad de análisis, población y muestra.....	45
2.4.1.	Población.....	45
2.4.2.	Muestra	47
2.5.	Variables de la investigación, operacionalización	48
2.6.	Técnica de recolección de datos.....	50
2.7.	Instrumento de recopilación de información.....	50
2.8.	Tratamiento de la información.....	51
	CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
3.1	Análisis de la situación actual	52
3.2	Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	56
3.3	Presentación de resultados y discusión del Modelo “SERVPERF”	61
3.4	Discusión	82
	CAPÍTULO IV. PROPUESTA	84
4.1.	Justificación	84
4.2.	Propósito general.....	84
4.3.	Desarrollo.....	85
4.3.1.	Modelo de gestión orientado hacia el usuario y los grupos de interés.....	87
4.3.2.	Gestión de comunicación e información.....	89
4.3.3.	Gestión del stock.....	91
4.3.4.	Gestión de capacitación	94
4.3.5.	Programas motivacionales	99
4.3.6.	Política de gestión en Bioseguridad	99
4.3.7.	Selección y contratación de personal de salud	100
4.3.8.	Evaluación financiera	102
	CONCLUSIONES	107
	RECOMENDACIONES	109
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Cantidad de pacientes atendidos por cartera de servicio del personal que atendió en el transcurso del periodo 2014 – 2018	31
Tabla 2. <i>Población de Distritos / Unidades del cantón Eloy Alfaro Durán.</i>	46
Tabla 3. <i>Operacionalización de variables</i>	49
Tabla 4. <i>Escala de calificación del modelo “SERVPERF”</i>	51
Tabla 5. <i>Cantidad de personal de salud que atendió en el transcurso del periodo 2014 – 2018</i>	57
Tabla 6. <i>Indicador de gestión de pacientes atendidos por personal de salud. Periodo 2014 – 2018.</i>	58
Tabla 7. <i>Morbilidad de pacientes. Periodo 2014 – 2018</i>	59
Tabla 8. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Elementos tangibles.....	61
Tabla 9. <i>Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje “SERVPERF”: Elementos tangibles.</i>	62
Tabla 10. Porcentaje obtenido componente Elementos tangibles del modelo SERVPERF.....	63
Tabla 11. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Fiabilidad.	66
Tabla 12. <i>Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje “SERVPERF”: Fiabilidad.</i>	67
Tabla 13. Porcentaje obtenido componente Fiabilidad del modelo “SERVPERF”.	68
Tabla 14. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Responsabilidad.	70
Tabla 15. <i>Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje “SERVPERF”: Responsabilidad.</i>	71
Tabla 16. Porcentaje obtenido componente Responsabilidad del modelo “SERVPERF”	72
Tabla 17. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Seguridad.	74
Tabla 18. <i>Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje “SERVPERF”: Seguridad.</i>	75

Tabla 19. Porcentaje obtenido componente Seguridad del modelo “SERVPERF”	76
Tabla 20. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Empatía	78
Tabla 21. <i>Resultado obtenido de encuesta, por puntaje “SERVPERF”: Empatía</i>	78
Tabla 22. Porcentaje obtenido componente Empatía del modelo “SERVPERF”	79
Tabla 23. <i>Resumen de los componentes del modelo “SERVPERF”</i>	81
Tabla 24. <i>Estructura de la Propuesta</i>	86
Tabla 25. <i>Recursos de la gestión de comunicación e información</i>	91
Tabla 26. <i>Recursos requeridos para la propuesta de gestión del stock</i>	94
Tabla 27. Plan de Capacitación	96
Tabla 28. <i>Presupuesto del plan de capacitación</i>	97
Tabla 29. Cronograma de puesta en marcha de gestión de capacitación.	98
Tabla 30. Salarios de profesionales de la salud.....	102
Tabla 31. Inversión en activos.....	102
Tabla 32. Gastos de inversión.....	103
Tabla 33. Inversión total.....	103
Tabla 34. Ahorro esperado.....	104
Tabla 35. Flujo de caja.....	105
Tabla 36. <i>Indicadores financieros</i>	106

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Cualidades de servicio	26
Figura 2. Ubicación del Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas Gonzales” Durán.....	53
Figura 3. Estructura funcional del Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas Gonzales.”	54
Figura 4. Morbilidad de pacientes. Periodo 2014 – 2018.....	60
Figura 5. Componente de Elementos tangibles.	64
Figura 6. Componente de Fiabilidad.	68
Figura 7. Componente de Responsabilidad.	72
Figura 8. Componente de Seguridad.	76
Figura 9. Componente de Empatía.	80
Figura 10. Resumen de modelo “SERVPERF”.	81
Figura 11. Modelo de gestión orientado a la satisfacción del cliente y de los grupos de interés.	85
Figura 12. Modelo de gestión de calidad del servicio propuesto para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” del cantón Durán.....	87
Figura 13. Gestión de comunicación e información para fortalecimiento de calidad del servicio a pacientes y usuarios en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán	90
Figura 14. Flujograma de gestión del stock de insumos y medicamentos	92
Figura 15. Sistema de control de gestión del stock de insumos y medicamentos	93
Figura 16. Modelo de Bioseguridad hospitalaria	100

INTRODUCCIÓN

La evolución de la gestión de la calidad dio origen a términos que en la actualidad forma parte del lenguaje técnico utilizado en las disciplinas de la Administración de Empresas, como es el caso de la calidad del servicio, el cual tienen asociación con la satisfacción del paciente y/o usuario, este estudio se limita en el cantón Eloy Alfaro Durán de la provincia del Guayas.

El problema que se investiga se refiere a la insatisfacción de los usuarios por las limitaciones en la calidad de la atención que ofrecen los servicios de salud pertenecientes al Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, cuyas causas principales pueden estar asociadas a un servicio con limitaciones en calidez, seguridad al paciente o porque el grado de confianza de la ciudadanía no es alto, por lo que se requiere conocer aspectos como la capacidad de respuesta, para definir la participación de la gestión administrativa en esta problemática y minimizar las graves consecuencias que pueden generarse por este motivo.

Por esta razón, el desarrollo de la investigación es importante, porque pretende establecer un diagnóstico eficaz, a través del uso de un modelo de calidad del servicio apropiado, que permita conocer con precisión la satisfacción de la ciudadanía por concepto de los servicios que ofrece el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, para que las autoridades del cantón Durán puedan tomar como fundamento esta realidad, para basar la estrategia que mejorará la calidad del servicio en el futuro inmediato.

Para el efecto, se espera cumplir con el objetivo de determinar el impacto de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, a través de la aplicación de un modelo para la medición de la calidad del servicio, que facilite el diseño de una propuesta para el fortalecimiento de la calidad del servicio en los centros de salud que forman parte del Distrito No. 09D24 Duran Salud.

La presente investigación se ha estructura en cuatro capítulos, el primero hace referencia al marco teórico conceptual, el cual inicia con el detalle de los antecedentes investigativos, referidos a estudios que abordaron las variables del estudio, prosiguiendo con el planteamiento del problema, su justificación, la formulación de los objetivos, el marco de referencia que se sustenta en los criterios de reconocidos autores, así como los aspectos legales inherentes al tópico en análisis.

El segundo capítulo establece el marco metodológico de la investigación, en donde se expone de manera breve el tipo de diseño, alcance y enfoque del estudio, indicando los conceptos referidos a cada clasificación correspondiente, además se citan los métodos lógicos, la unidad de análisis en donde se establece la relación entre la población y la muestra, así como las variables y su operacionalización, prosiguiendo con la descripción de las técnicas e instrumentos a utilizar y el tratamiento de los datos provenientes de su empleo.

El tercer capítulo describe los resultados de la investigación, iniciando con el análisis de la situación actual con relación al Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales” en Durán, así como también realizar el análisis comparativo y la evolución del problema, con los respectivos indicadores, para proseguir con la presentación de los resultados, que culminen con la discusión de los mismos, tomando como referencia los antecedentes investigativos.

El cuarto capítulo aborda la propuesta que se fundamenta en los resultados obtenidos, en cuya unidad se describen la justificación y el propósito general de la misma, previo a su desarrolla, en cual se cumplen con los objetivos del diseño de una propuesta para el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la investigación

La gestión de calidad del servicio es una de las áreas de mayor relevancia dentro de las organizaciones de salud, razón por la cual, la propia Constitución de la República del Ecuador y las leyes vigentes a nivel nacional e internacional, han establecido el derecho de la ciudadanía a recibir la atención de calidad en cualquier entidad sanitaria, sea pública o privada, por ello, en los últimos años ha crecido la cantidad de textos e investigaciones que abordan esta problemática.

En efecto, se tomó de la revisión bibliográfica, una tesis doctoral realizada en Castellón de la Plana, España, en el año 2014, elaborada por Civeras, la cual tuvo como tema análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, cuyo objetivo es contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad y la satisfacción de los usuarios en un hospital, mediante el método cualitativo se usó como instrumento un cuestionario con dinámicas de grupo con 9 integrantes que incluyen los jefes de servicio y sección, mientras que mediante el método cualitativo se estudiará la dimensión, fiabilidad y validez de las escalas, cuyos resultados indicaron una valoración media en lo relacionado con el profesionalismo, con respecto a la confianza sobre el personal de salud se obtuvo un alto porcentaje de calificación para médicos, respecto a la empatía su calificación también alta en las instituciones, la capacidad de respuesta también fue valorada con muy alta y el conocimiento del paciente, trato recibido y equipamiento tuvieron una mediana alta calificación (Civeras, 2014, pág. 20)

El estudio presentado en Tarapoto, Perú, por Ruiz, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que tuvo como tema “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”, cuyo objetivo fue Conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016. Se desarrolló

una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de “Es Salud Tarapoto”. Los resultados indicaron que el 67% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% en nivel bueno, por el nivel de satisfacción del usuario externos el 76% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular (Ruiz, 2017, p. 15).

El estudio realizado por Martínez y Pérez, cuyo objeto de estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, de los servicios de salud en el Hospital Básico de Playas, se aplicó la metodología deductiva, cuantitativa, descriptiva, transversal, bibliográfica y de campo, con aplicación de la encuesta a una muestra de 384 personas que acuden para ser atendidas en la institución mencionada, se identificó como resultados con una expectativa de 6 puntos y una percepción de 4 sobre 7 puntos en la escala del modelo SERVQUAL, con relación a la infraestructura hospitalaria (bienes tangibles), fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, debido al limitado material informativo que no cubrió los requerimientos de la ciudadanía, cuyos resultados permitieron idear estrategias propuestas para mejorar el servicio hospitalarios en todas sus áreas (Martínez & Pérez, 2017, p. 12)

Los estudios mencionados hacen referencia a la gran importancia de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio percibido, en el que es posible identificar los aspectos en los que son necesario adoptar medidas que favorezcan al aumento de la calidad del servicio en los establecimientos de salud, con el fin de ofrecer servicios que mejoren el nivel de vida de la población.

1.2. Planteamiento del problema

Contexto del problema. – La historia de la calidad del servicio tiene su origen en tiempos remotos, a pesar de ello, la cultura, costumbres, sistemas políticos y económicos de los pueblos antiguos, del medievo, del renacimiento y de

épocas anteriores a la contemporánea, impidió que la concepción de este término tuviera mayor significado, dado que la mayoría de los pueblos vivieron en la esclavitud.

A raíz de la revolución industrial, en el siglo XVIII, expertos de la categoría de Taylor y Fayol, expusieron la necesidad de mejorar la calidad de los procesos, para obtener indicadores de productividad más altos. En el siglo XX, los aportes de Shewart, creador del control estadístico de la calidad y las posteriores investigaciones de Deming, fueron el punto de partida para la evolución de los sistemas de la calidad a nivel mundial.

Prosiguieron a estos estudios, otros expertos de la categoría de Ishikawa, Ono, Taguchi, Crosby, entre otros, quienes fundamentaron que la calidad estaba relacionada con la satisfacción del cliente. A pesar de ello, la primera norma ISO de la familia 9000, que fue publicada en el mundo entero, en el año 1987, solo destacó la conformidad del producto y no la satisfacción de los clientes, motivando a que algunos autores como Parasuraman, Berry y Zeithami desarrollaran un modelo de calidad del servicio, denominado SERVQUAL, para establecer la importancia del servicio al cliente como producto principal de la gestión de la calidad, valga la redundancia.

Si bien a nivel mundial, los modelos de la calidad del servicio, como el SERVQUAL o SERVPERF, han sido difundidos y aplicados, a nivel latinoamericano, las instituciones hospitalarias de algunos países como México, Venezuela, entre otros, han promovido el uso de estos métodos para medir la calidad del servicio, por ejemplo, el Instituto de Seguridad Social de México, los laboratorios clínicos de Venezuela, entre otros.

En el Ecuador, el Ministerio de Salud Pública aplicó en el año 2012 una encuesta para reconocer la situación actual de la calidad del servicio, a través de la medición del grado de satisfacción de los ciudadanos que acudieron a los principales hospitales de las ciudades de Quito y Guayaquil, arrojando como resultados porcentajes de 65% al 80% en los componentes de empatía, seguridad y confianza.

Situación conflicto.— La problemática investigada está asociada a la insatisfacción de los usuarios en la atención que ofrecen los servicios de salud pertenecientes al Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, los cuales son del primer nivel de atención y suministran los servicios de salud pública a los usuarios de todo el cantón, sean niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, con enfermedades catastróficas y mujeres embarazadas, todos grupos prioritarios. (Ver anexo No. 1)

Las estadísticas de cobertura de las unidades de salud pertenecientes al Cantón Eloy Alfaro Durán manifiestan que aquellas ubicadas en Cerro Redondo, Alfonso Oramas González y Pedro Menéndez Gilbert, son las que han cumplido con la cobertura, inclusive, se ha atendido mayor cantidad de usuarios que lo programado, seguramente porque los ciudadanos de otros sectores acudieron a estos establecimientos sanitarios, el resto cumplió con un nivel de cobertura de 40% al 70%, generando una cobertura de 67,53% en promedio, según el informe del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” del cantón Eloy Alfaro Durán (ver anexo No. 1), evidenciando una insatisfacción de alrededor de la tercera parte de usuarios, que no ha asistido a las unidades de salud, con la frecuencia esperada por el Centro de Salud.

Las causas principales del problema tienen asociación con las limitaciones de los componentes de la calidad del servicio, es decir, ya sea por ofrecer un servicio poco empático, con bajo nivel de seguridad al paciente o porque el grado de confianza de la ciudadanía no es alto, por lo que se requiere conocer aspectos como la capacidad de respuesta de estas casas de salud, la disponibilidad de recursos, para identificar cuáles son las dimensiones débiles en la atención al paciente y/o usuario y definir la participación de la gestión administrativa en esta problemática.

Las consecuencias de esta problemática radican en la insatisfacción del cliente, que a su vez causa un impacto negativo en los indicadores sanitarios, como por ejemplo, extender la estadía hospitalaria, o por gastos adicionales (medicinas) que el usuario en muchas ocasiones debe realizar, debido a la falta

de medicamentos, además de que, se incumplen con los objetivos del sistema de salud pública y los principios constitucionales. (Ver anexo No. 1)

Si la situación continúa de la misma manera, no solo se alargará la estancia en los establecimientos de salud, sino que se corre el riesgo de incrementar las tasas de morbilidad y mortalidad, lo que es completamente nefasto para toda la población en general. De esta manera, en el ámbito de salubridad, el Estado se vería afectado en su parte administrativa y económica, por lo que, puede debilitar para de su presupuesto y desestabilizar esta área estratégica.

Por esta razón, debe fortalecerse la calidad del servicio de salud a la ciudadanía, conforme a lo que manifiesta el primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo, a través de la medición de la satisfacción del paciente y/o usuario, en primer lugar, y luego mediante la estrategia que facilitará la aplicación de la mejora continua en la atención de los servicios de salud del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cómo impacta la gestión de calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, 2018?

1.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los modelos más relevantes para la medición de la gestión de la calidad del servicio?
- ¿Cómo se encuentra la situación actual de la gestión de la calidad del servicio a la ciudadanía, en la atención de los servicios de salud del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” de Durán?
- ¿Cuál es la propuesta para el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” de Durán?
- ¿Cuál es la conveniencia de la propuesta para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer un plan de mejoras para fortalecer la calidad del servicio al usuario del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán en el 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de la calidad del servicio a la ciudadanía, en la atención del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, mediante la aplicación del modelo “SERVPERF” y la definición de la satisfacción de los usuarios.
- Diseñar una propuesta para el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán.

1.4. Justificación de la investigación

La investigación es pertinente a la administración de empresas porque se encuentra asociada al fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, para beneficio de la ciudadanía, además es importante porque se fundamenta específicamente en la medición de la satisfacción del cliente, para que a su vez este diagnóstico pueda ser de gran utilidad en la estrategia para el fortalecimiento de la calidad del servicio, en los servicios que brinda la institución.

El diagnóstico que arrojará la aplicación del modelo de la calidad del servicio a la ciudadanía del cantón Eloy Alfaro Durán de la provincia del Guayas que ha acudido al Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, puede contribuir con el cumplimiento cabal de los principios constitucionales de calidad, calidez, eficacia y eficiencia del servicio de salud.

Esto significa que los beneficiarios de la investigación serán los pacientes y/o usuarios, que forman parte de la ciudadanía del cantón Eloy Alfaro Durán de la

provincia del Guayas, quienes en algún momento de su vida acudieron al Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, para buscar soluciones de sus problemas de salud o de sus inquietudes para mantener el equilibrio adecuado.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Gestión

Para la fundamentación de esta investigación, se hace referencia a la variable independiente, que en este caso es la gestión de la calidad del servicio, por lo que se procederá a una revisión bibliográfica para extraer las principales conceptualizaciones de varios autores y definir acerca de esta terminología. Además de aclarar sus significados y proveniencia.

De acuerdo con los autores, Del Castillo y Sardi (2017), el término gestión “proviene del latino *gestus* que significa actitud, movimiento del cuerpo”, por otro lado, se refiere “a la acción y consecuencia de gestionar una actividad, por lo que se basa a un proceso sistemático para lograr un objetivo”.

Si bien es cierto, la palabra gestión se refiere a la forma de gestionar una actividad, por lo que se considera como un proceso que consta de varias actividades para conseguir el objetivo propuesto, con relación al tema de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios, se deduce que el personal debe resolver o cumplir con las expectativas de los pacientes que asistente por alguna dolencia o revisión en general.

Según, Arraut, (2015) considera que la gestión se refiere a “labor de administrar varias actividades con el fin de cumplir con una meta propuesta, y que además se encuentra orientado al área profesional en manera de ejecutar las acciones que son asignadas por un rango mayor”. Por su parte, dentro de un establecimiento donde se presta algún tipo de servicio se debe considerar varios factores para lograr la satisfacción en ambas partes interesadas.

En varias literaturas, el termino gestión se asemeja a la planeación, ejecución, organización y control de varias actividades, donde se involucra los recursos humanos y físicos de la empresa para conseguir la satisfacción de los usuarios. Además, la gestión se enfoca directamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante la optimización de los recursos que posee la misma entidad.

1.5.2. Calidad

La calidad ha existido desde el principio de la humanidad desde la faz de la tierra, cuyo principal objetivo ha sido la mejoría de los productos elaborados que en su principio fueron herramientas, alimentos y objetos para la caza y agricultura como principal demanda, las cuales iniciaron la percepción de la calidad de las cosas que utilizaban o consumían si era de calidad, no solo desde un aspecto comercial si no en todos los aspectos de la vida, eventos que propiciaron el continuo desarrollo de la sociedad que ahora existe.

Al hablar de calidad, Tejedor (2015), considera que se refiere “al conjunto de atributos que forman parte de la cualidad del producto, el cual tiene por objetivo satisfacer los deseos y requerimiento de su usuario o consumidor creando una percepción en la mente de sus clientes” (p. 15).

Acerca de la calidad ese trata de un término que hace alusión atributos de los productos y servicios los cuales pueden ser tangibles e intangibles, que permiten la satisfacción del cliente, que puede ser considerado como un sentimiento subjetivo que forma parte de cada individuo, pues puede variar según la percepción de cada persona.

Sobre la calidad Hoyer (2015), considera que los precursores como Deming y Crosby se refirieron a la calidad como a aquel producto o servicio que produzca satisfacción del cliente, “los bienes y servicio que presenten cualidades que permitan el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios o consumidores, puede ser considerado de calidad cuando cumple con el objetivo por el que fue creado” (p. 41).

El cumplimiento de requisitos que orienten hacia la satisfacción del cliente denota la calidad del producto o servicio, los cuales debe ser el principal objetivo de las organizaciones enfocados a satisfacer sus clientes potenciales, debido a que estos son la razón de ser de las empresas.

En estudio desarrollado por Summers (2015) considera que “la localidad puede ser conseguida mediante el desarrollo, diseño, producción de un producto o servicio que cumpla con los requerimiento y necesidades del consumidor”, mientras que para Arraut (2015) considera que la calidad “se trata de la uniformidad y confiabilidad de un producto a costo módico que pueda ajustarse a las necesidades del mercado y que se mejoran continuamente”.

Mientras tanto Hoyer (2015), considera que “calidad es entregar a los clientes productos y servicios sin defectos y en tiempo corto” mientras que “localidad es el conjunto de características que tiene la capacidad de satisfacer necesidades”. (p. 96)

Las características de los bienes o servicios reflejan la calidad de los mismos, si este logra satisfacer las necesidades es considerado de calidad, a pesar de ello es necesario conocer las percepciones de los usuarios al respecto con la finalidad mejorar los aspectos que tiene el producto que no permiten satisfacer completamente, para este fin es necesario la aplicación de modelos de percepción de calidad, para conocer que necesidades son satisfechas y cuáles no, para cumplir con los requisitos esperados elaborando un plan para el cumplimiento.

De acuerdo a lo señalado por los autores mencionados se puede considerar la calidad como el conjunto de características que buscan satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

1.5.2.1. Dimensiones de calidad

La calidad como sistema complejo requiere el cumplimiento de varios requisitos indispensables que la caracterizan las cuales tiene un impacto significativo en la mente del cliente, quien en base al mismo acude nuevamente logrando la fidelización, por tal razón a continuación se abordarán algunas de las dimensiones respecto a la calidad, las cuales conforman principalmente la esencia de las misma.

De acuerdo a Larrea (2015), las dimensiones de la calidad incluyen las siguientes:

- **Funcionamiento:** Representa la característica principal, cada producto o servicio tiene una misión de ser el cual permitirá la satisfacción de una necesidad o deseo
- **Particularidad:** Presenta características que permita su diferenciación de entre los demás la cual tenga relevancia en la mente del usuario para su adquisición o consumo.
- **Confiabilidad:** Los resultados que genere tenga la capacidad de cumplir con las expectativas de sus usuarios.
- **Cumplimiento de especificaciones:** Cumpla los requisitos que los usuarios tengan como expectativas a mejor que las mismas.
- **Durabilidad:** los resultados del servicio permanezcan por el tiempo garantizado, en productos que pueda utilizarse por un tiempo estimable antes que se deteriore o se cambie.
- **Facilidad:** Adquisición con facilidad, atención con cortesía, competencia y rapidez del servicio.
- **Apariencia:** La forma como se ve el producto, o buena imagen de donde se ofrece el servicio. (Larrea)

Entre las dimensiones que forman parte de la calidad que puede ser parte tanto del producto como en el servicio está enfocado en cumplir las expectativas y los deseos de los clientes, en concreto estos deben proporcionar características de ser confiable, tener una apariencia agradable, ser durable de acuerdo a los requisitos, ser fácil de conseguir y tener características que los

diferencien de los demás productos o servicios ofrecidos por otras organizaciones.

1.5.2.2. Servicio

Para conocer la importancia de la calidad del servicio es necesario conocer la descripción respecto a los servicios, que es un componente intrínseco de la calidad en esta problemática la cual será descrita de acuerdo a la revisión de la literatura teórica respectiva, cuyos principales hallazgos son de interés para el presente estudio, por tal razón se describirán los principales criterios sobre el servicio en los párrafos a continuación.

Acerca de los servicios los autores Stanton y Etzel (2016), mencionan que “el servicio representa una actividad directa o indirecta que se ofrece a los usuarios, los cuales no ofrecen un resultado tangible, sino más bien sirven para cubrir una necesidad, debido a que se trata de la prestación de un bien inmaterial dirigido a satisfacer los deseos y necesidades del usuario”.

De acuerdo a lo mencionado es posible indicar que los servicios se tratan de productos intangibles que tiene como propósito fundamental satisfacer los deseos y necesidad de los usuarios, los cuales pueden ser distintos aspectos, como este caso referente a la salud de los usuarios, lo cual es de gran interés para la sociedad en general, por lo tanto reviste gran interés para los directivos del Centro de salud.

Para el criterio de los autores Berry, Bennett, y Brown (2015), el servicio representa “el conjunto de actividades como productos intangibles dirigidas a proporcionar la satisfacción de una necesidad identificable, para el cual se requiere la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, los cuales no son transportables o almacenables debido a que se proporciona de forma directa a los usuarios”.

Referente al servicio, existen múltiples conceptualizaciones, las cuales indican la misma idea, así lo reafirma la norma de calidad ISO quien concibe el servicio

igual que el producto, con la diferencia en la tangibilidad de los bienes e intangibilidad de los servicios, cuya principal característica es satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.5.2.3. Cualidades de servicio

Los servicios al igual que los productos tiene características similares, los primeros son intangibles y los segundos son tangibles con características concretas, sin embargo en ambos caso posee características heterogéneas y es posible se diferenciados mediante las cualidades particulares, por tal razón se expondrá a continuación la principales características o cualidades del servicio.

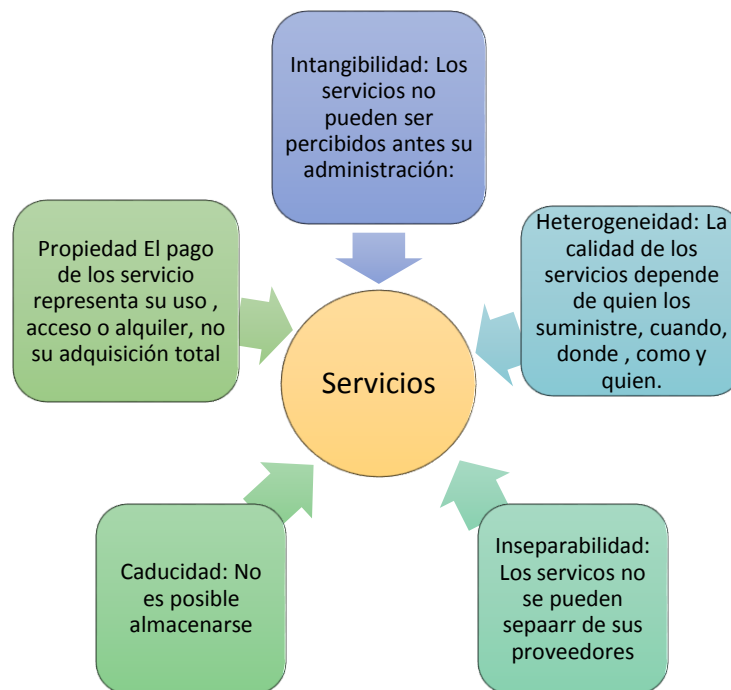
Beltrán, Bou, y Escrig (2015), considera como cualidades relevantes o principales de los servicios los siguientes:

- **Intangibilidad:** No es posible ser palpados, saboreados, sentidos u oídos antes de la compra.
- **Inseparabilidad:** Se encuentran ligados a sus proveedores, no son transportables.
- **Heterogeneidad:** Son el resultado de diferentes factores, por la mezcla o combinación de elementos de quienes lo brindan el servicio, que incluyen el lugar, forma, personal y tiempo.
- **Caducidad:** No la tiene debido a que no es posible ser almacenados.
- **Propiedad:** Su adquisición solo representa el uso inmediato, alquiler, sin embargo no puede ser apropiado. (Beltrán, Bou, y Escrig)

De acuerdo a las características del servicio este creado para ofrecer una utilidad o función hacia una cosa o persona, para ser utilizado o disfrutado de forma directa, posee cualidades heterogéneas debido a que sus resultados nacen de la combinación de los factores que las crean, como en este caso los servicio de salud los cuales deben ser ofrecidos por sus proveedores compuestos por el personal sanitario.

Según, el criterio de Wheelan (2015), los servicios poseen cuatro características específicas conformadas por: Intangibilidad, Inseparabilidad, heterogeneidad, Carácter perecedero. Como lo indica el esquema a continuación.

Figura 1. Cualidades de servicio



Fuente: Mello (2015)

Existe diferencia marcada entre los productos y servicio, sin embargo, ambos son de gran importancia para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, en los servicios se involucran otros aspectos, como los elementos tangibles del lugar donde se proporciona, confiabilidad, seguridad, empatía, presentación del personal entre otros los cuales influye en la percepción de su calidad, de esta forma en los servicio de salud incluye su accesibilidad y continuidad para alcanzar un nivel adecuado.

1.5.3. Calidad del Servicio

Continuando con las conceptualizaciones luego del concepto de la calidad, se prosigue con la definición de la calidad del servicio el cual se enfoca únicamente a la atención de los usuarios que acuden a los establecimientos para recibir un servicio ofertado y para la cual tiene como expectativas ser suplidos de forma integral , las necesidades y requerimientos mediante el consumo o utilización de bienes o servicios excelentes donde también forma parte relevante el trato, la rapidez mismos, contribuyendo con su satisfacción.

Render (2015), considera que: “la calidad del servicio está enfocado en cumplir con las expectativas de cumplimiento en la oferta del servicio, tomando como complemento otros aspectos como la cordialidad del trato, confiabilidad de la atención, capacidad de respuesta en tiempo, seguridad entre otros factores” (p. 35)

Al respecto se puede indicar que la calidad del servicio es la forma como el cliente percibe el servicio recibido, en las que toma de referencia las características empresa o instalaciones en la que se brinda el servicio de la atención, confiabilidad y seguridad, el tiempo de demora, trato adecuado para garantizar la elección del cliente.

Según lo señalado por Dayan (2015), considera que “la calidad del servicio sea idónea es necesario se cuente con los siguientes elementos, que requiere proporcionar la debida importancia del cliente y atención a sus requerimientos, porque es necesario capacitar al personal para la atención profesional, cumpliendo con el cliente y facilitar su satisfacción” (p. 87)

Las empresas deben estar enfocada en el desarrollo y ejecución de estrategias que permitan medir la satisfacción del cliente, para de esa manera ser identificadas las falencias percibidas y trabajar en las satisfacciones de dichas necesidades y expectativas que no han sido suplidas, mediante la ejecución de un servicio ágil, flexible, oportuno y confiable, haciendo frente a situaciones

imprevistas que no afecten a la atención del usuario y atendiendo de forma personalizada y dedicada.

1.5.4. Importancia de la Calidad del Servicio

Acerca de la importancia de la calidad de servicio tiene como objetivo principal conseguir resultados de satisfacción del cliente, donde la ejecución de los servicios trata de brindar beneficios a los consumidores o usuarios. Para conocer la calidad del servicio es necesaria la comparación entre las expectativas y la percepción del resultado del servicio recibido.

Para Seto (2015), la calidad del servicio “representa un rol de vital importancia para las empresas, orientado a proporcionar la satisfacción de las expectativas que existe entre el cliente de la organización, por medio de la interacción y retroalimentación, que tiene por objetivo mejorar las experiencias sobre el servicio” (p. 63).

Para mejorar la competitividad de las organizaciones es necesario la aplicabilidad de un instrumento que llegue a formar parte de una cultura organizativa, la cual se cumple los compromisos ofrecidos por las empresas hacia sus clientes, por medio del tiempo acordado que puede ser un factor de insatisfacción del usuario, por lo que es necesario la evaluación de la actividad que debe ser positiva y los aspectos negativos planificar para su mejoramiento.

Larrea (2015), considera que “la calidad del servicio es necesario para proteger la inversión, y obtener ganancias que signifique rentabilidad del negocio, asegurando fuentes de empleo y permanencia en el mercado, logrando la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la conformidad con los estándares y normativas establecidos de calidad” (p. 89)

La calidad del servicio ha ganado crédito en todo el mundo, donde se reconoce que las empresas ganen competitividad entre sus pares diferenciándose por su atención donde las personas desean que se les consideren importantes, en el

que intervienen diversas dimensiones que permiten cumplir con las expectativas tales como el trato, la atención, fiabilidad, seguridad, la capacidad de respuesta entre otros, conformando parte importante en la percepción que experimentan los usuarios o consumidores de los bienes y servicios que se ofertan en los mercados.

1.5.5. Gestión de Calidad del servicio

Una de las variables que derivan del tema de investigación corresponde a la gestión de la calidad del servicio, la cual se refiere a la optimización de los procesos dirigidos a conseguir mejora la calidad de los servicios por consiguiente lograr la satisfacción de los usuarios, para el cual se analizarán los diferentes criterios dados por diferentes autores acerca del tema, obtenido mediante la revisión de textos referentes que serán mencionados a continuación.

Acerca de la gestión de la calidad los autores Camisón, Cruz y González (2016) consideran que:

Es una herramienta administrativa que permite que las instituciones realicen al organización de sus actividades mediante los procesos de: planear, ejecutar y controlar los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión, por medio de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, que requieren ser medidos a través de los indicadores de satisfacción, según la aplicación de modelos de identificación de debilidades en el servicio, para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios (Camisón, Cruz, y González)

Por lo tanto, la gestión de la calidad representa un mecanismo que se enfoca en mejorar los procesos que desarrolla una organización las cuales se orientan a ofrecer un producto o servicio de óptima calidad para el cliente, por tanto, pretende satisfacer cabalmente todas las necesidades y expectativas, consiguiendo mayor calidad, que genera competitividad entre las organizaciones similares.

Respecto al criterio de Arraut (2016), el término Gestión de la Calidad:

Es un mecanismo que se utiliza para describir un sistema relacionado con un conjunto de variables, a fin de ejecutar de forma organizada mediante principios, prácticas y técnicas orientadas a mejorar la calidad de la organización y los bienes o servicios que brinda a sus usuarios, para el cual se requiere la consideración de tres dimensiones básicas que son: los principios referentes a la acción organizativa, prácticas bajo principios de calidad y las técnicas que permiten la efectividad de las prácticas que permitirán alcanzar un nivel de calidad óptimo. (Arraut L.)

Según lo descrito es posible definir que la gestión de la calidad conforma un modelo donde las organizaciones pueden mejorar sus procesos, mediante la optimización de las labores en un tipo estratégico e integrado en todas sus etapas que de resultado llegar al usuario con un producto o servicios que llene sus necesidades y expectativas.

1.5.6. Gestión de calidad del servicio

Conforme al esquema de la temática de estudio cuando se habla de la gestión de la calidad de la prestación de servicios, es necesario tomar en consideración que este no se produce que es importante considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor, que pertenece al conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa para satisfacer una necesidad.

Respecto a la gestión de la calidad del servicio el autor James (2015), considera que “la gestión de la calidad en los servicios, se trata de la aplicación de los principios que orientan una organización a incorporar técnicas efectivas para mejorar de la calidad en el servicio prestado” (p. 33).

Con relación a lo descrito se puede definir la gestión de la calidad del servicio se refiere a un modelo que siguen las instituciones para mejorar sus procesos,

y conseguir mejores resultados los cuales serán ofertados a sus usuarios, para su ejecución se requiere la optimización de las labores, de tipo estratégico e integrado en sus etapas, para obtener como resultado un mejor servicio capaz de satisfacer deseos y necesidades.

Con respecto a la gestión de la calidad del servicio Arias (2015), considera que “la gestión de la calidad es un enfoque en que los proceso de producción de servicios son organizados, mediante procedimientos de planificación, ejecución, planificación y ejecución de actividades dirigidas a la obtención de mejorar la calidad del servicio” (p. 18)

Bajo la implementación de la gestión de la calidad en los servicios, se forma departamentos de gestión de los sistemas integrados en la que se encuentran inmersos aspectos como la Seguridad y Salud Ocupacional, así como también los Sistemas Ambientales, donde se promovía las gestiones, nacía de la dirección y se coordinaba entre todo el personal, para maximizar la satisfacción de los clientes. En la siguiente tabla se presenta el detalle de la cantidad de pacientes atendidos por cartera de servicio del personal que presto servicios en el transcurso del periodo 2014 – 2018, en el Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”:

Tabla 1. *Cantidad de pacientes atendidos por cartera de servicio del personal que atendió en el transcurso del periodo 2014 – 2018*

Cartera de servicios	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
1 - Médico/a y enfermera/o	18.624	34.796	36.088	36.628	41.596	167.732
10 - Odontólogo/a rural	499	970	0	0	0	1.469
11 - Obstetra rural	0	0	0	1.589	21	1.610
2 - Odontólogo/a	4.005	6.465	7.517	6.296	6.253	30.536
3 - Psicólogo/a	112	1.831	1.638	1.723	1.442	6.746
4 - Obstetra	3.322	5.422	6.055	4.721	5.309	24.829
9 - Medico/a rural	539	338	0	138	0	1.015
Total general	27.101	49.822	51.298	51.095	54.621	233.937

Fuente: Base de datos del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales.”

Se observa que los médicos y enfermeras/os también representaron el principal contingente del personal de salud del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”, quienes sirvieron a más del 70% de los pacientes que acudieron a este establecimiento de salud, mientras que los odontólogos y las obstetras participaron con cerca del 20% de las atenciones de pacientes.

Se pudo conocer que la llegada de los pacientes al establecimiento de salud fue incremental, con por lo menos 5 puntos porcentuales de crecimiento anual, sin embargo, en el año 2015 tuvo lugar el mayor crecimiento con más del 70% de incremento, motivado por los arreglos que se realizó en la infraestructura de este establecimiento sanitario.

1.6. Modelo SERVPERF

1.6.1. Origen del Modelo “SERVPERF”

Es fundamental describir el tipo de modelo que se empleará para el estudio, ya que se busca medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios que brindan el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, por esta razón, se escogerá el instrumento “SERVPERF”, ya que es el más eficiente en la medición de las expectativas de los pacientes, por otro lado, en el siguiente párrafo se puntualiza el origen de esta herramienta y sus creadores.

Al respecto del origen del modelo “SERVPERF”, se estima que este fue modificado en base al tipo “SERVQUAL”, creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, la transformación de la primera herramienta, fue cambiar los parámetros para evaluar la calidad de servicio que ofrece una institución hacia los usuarios que adquieren un servicio, con la finalidad de cumplir las necesidades. (Berdugo, Barbosa, & Prada, 2016, p. 13)

El modelo “SERVPERF”, concierne en la medición de satisfacción de los servicios que brinda el personal encargado de una empresa hacia los usuarios que adquieren algún tipo de producto o servicio, en este caso, los profesionales de la salud deben asistir con las necesidades de los pacientes para que de esta

manera satisfaga las expectativas, por las cuales asistieron a la institución de salud.

Acerca del modelo “Servperf”, como un modelo creado por Brogowicz, Delene y Li introducido en 1992 por Cronin y Taylor como una herramienta de medición de desempeño, pretende bajo la observación de las diferentes dimensiones identificar aquellas características que los clientes perciben con menor calidad a fin de abordarla mediante un sistema de gestión de calidad con planificación y control de las dimensiones técnicas que permite su mejora continua de los servicios de forma que pueda elevarse el nivel de satisfacción de los usuarios. (González, 2016, p. 9)

De acuerdo a lo expresado el modelo de medición de calidad “SERVPERF” conforma una herramienta utilizadas en las distintas compañías que ofrecen algún tipo de servicio, donde el consumidor califica el nivel de satisfacción de sus necesidades mediante las características del producto o en relación a la atención brindada, mediante la percepción son los atributos o conformidad que es lo que espera el usuario. Por otro lado, la calidad de servicio percibe las expectativas de los resultados de los componentes en función de dimensiones y atributos, este refleja si quedará satisfecho o insatisfecho con los resultados.

1.6.2. Concepto del Modelo “SERVPERF”

Acerca del Modelo de medición de la calidad Cronin y Taylor fueron los creadores del modelo “SERVPERF” en 1992, en base a la técnica del “SERVQUAL” en la que se aplicaron variaciones al primer modelo es una alternativa para evaluar la calidad de servicio, sin embargo la de “SERPERF” realiza la evaluación de otras dimensiones para observar otros aspectos de relevancia para la calidad del servicio, como la valoración del desempeño de los colaboradores, con la eliminación de la expectativas e ir directamente a la calificación del servicio recibido en cada dimensión del modelo.

Para Salvador (2015), “el modelo “SERVPERF” es herramienta de medición de la calidad del servicio, cuyos resultados permiten precisar la calificación en

cuestión de fiabilidad, seguridad, instalaciones, capacidad de respuesta entre otros sin embargo no refleja los cambios realizados para el mejoramiento continuo de la calidad”. (p. 22)

De acuerdo al autor el modelo “SERVPERF” hace referencia al modelo creado para medir la satisfacción del cliente conforme a la calidad del servicio recibido, en la cual incluye la expectativa o percepción sobre el mejoramiento continuo de la calidad del servicio, este cuenta con características similares para métodos cuantitativos alternativos que evalúan la calidad de servicio, satisfacción e intenciones de los consumidores.

Al respecto, el modelo “SERVPERF” el autor Salvador (2015) considera que se trata de un modelo cuantitativo en el que es posible realizar la medición de la calidad del servicio mediante la respuesta de premisas de factores asociados al servicio que ofrece una empresa hacia sus consumidores” (p. 12). Al respecto el estudio de Teas, (2018) considera que “SERVPERF” permite identificar las debilidades en el servicio permitiendo mejorar el rango de desempeño de los empleados de la empresa, donde se centra en la expectativa y la operativa del servicio, pero este no refleja el nivel de calidad” (p. 8).

Si bien es cierto, el modelo “SERVPERF” es una técnica que se emplean dentro de las organizaciones con el fin de medir la atención del servicio que se ofrece a los clientes, de esto depende que el usuario sea fijo u ocasional, sin embargo, los resultados dado por esta metodología se precisa en la fiabilidad, pero de otro modo no garantiza el mejoramiento continuo de la calidad.

1.6.3. Características del método “SERVPERF”

El modelo “SERVPERF” se aplica a la medición de la calidad de las organizaciones que ofrecen servicios para conocer el nivel de aceptación o satisfacción de las mismas a que se ofrece a los clientes, de esto depende que el usuario sea fijo u ocasional, sin embargo los resultados dado por esta metodología se precisa en la fiabilidad pero de otro modo no garantiza el mejoramiento continuo de la calidad.

Referente a las características del modelo “SERVQUAL” los autores, Roca y Gil (2016), indican que “dicha técnica conforma una proposición facultativa la cual se enfoca en el desarrollo, en lo que se toma en consideración la percepción de los clientes sobre lo que estos perciben durante la adquisición del servicio, permitiéndose que la alcance a la calidad del servicio” (p. 24).

De acuerdo a lo presentado se puede indicar que el modelo “SERVQUAL” es una técnica que permite identificar las falencias en la prestación de los servicios, lo cual genera que se elabore planes para mejoramientos de dichos procesos o estructuras dependientes, que influyen en la satisfacción de los clientes.

Peters y Waterman (2015), indican que “el modelo consta de veintidós puntos que equipara mecanismos teóricos sobre los factores y agentes que forman parte de la satisfacción del cliente”. (p. 82). Así mismo, Roca y Gil (2016), indica que “el modelo SERVPERF es una propuesta alternativa que está enfocada en el desempeño, es decir mide solamente la percepción de los usuarios acerca del rendimiento del servicio, el cual produce un puntaje acumulado que indica la calidad general de un servicio”. (p. 24).

De acuerdo a lo mencionado las características principales del modelo son la calificación de las dimensiones que sirven para aportar a mejorar las calidad del servicio ofrecido a los usuarios, mediante modelo de mejoramiento de la calidad que se enfoca en la optimización de los procesos, capacitación del servicio al cliente y demás aspectos que sirven para elevar la satisfacción de los mismos, en este caso el servicio de salud que requiere que cada uno de los componentes asociados sean mejorados.

1.6.4. Dimensiones del Modelo SERVPERF

En este apartado se establece las dimensiones que posee la metodología “Servperf”, empleados en la empresa para medir el desempeño de las personas que conforman la organización, esta técnica evalúa de forma cuantitativa la calidad de servicio, además de la satisfacción de los usuarios.

Según Vega (2017) considera que los componentes de la escala “SERVPERF” de acuerdo a la creación de Cronin y Taylor, son los siguientes:

- “Elemento tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía” (Vega)

El modelo “SERVPERF”, está basada en la mejora del mejoramiento del modelo anterior, por este motivo, que incluye el mejoramiento continuo de la calidad del servicio, que tiene por finalidad de la maximización del grado de satisfacción de los cliente en cuanto a la percepción de la calidad del servicio.

Acerca a lo mencionado Palacios, Fulgueras, Ulgueiras, y Catalino (2016), indican que las dimensiones del modelo “SERVPERF” incluyen las siguientes:

- **Elementos tangibles:** Conforman la percepción de la estructura física, materiales de trabajo, personal y medios de aprendizaje.
- **Fiabilidad:** Representa las cualidades implicadas para la ejecución de un Servicio favorable y minucioso.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere al interés y atención a los clientes.
- **Dimensión seguridad:** Se referencia a la formación y grado de predisposición que proyectan los empleados como la destreza que usan para captar la atención de los usuarios y la confiabilidad de su producto.

- **Dimensión empatía:** Conforman la atención personalizada y proporcionan a la empresa un beneficio del servicio de calidad que los clientes merecen (Palacios, Fulgueras, Ulgueiras, y Catalino)

De acuerdo a lo expuesto, las dimensiones se conforman de los aspectos relacionados al servicio, mediante el cual se busca el mejoramiento de la calidad de servicio conformado por las mismas características de evaluadas, por el cual luego de su aplicación se plantea una propuesta que abarque dichas necesidades insatisfechas.

Satisfacción del cliente

Con respecto a la satisfacción del cliente, este aspecto conforma el objetivo principal de las organizaciones y de mayor relevancia para la sociedad en general, en todos los ámbitos no solamente de tipo de negocio, sino también en el aspecto cotidiano, en la salud y todas las instituciones que ofrecen atención a los clientes, como parte del contexto nacional, en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los usuarios. A continuación, se mencionarán algunas de las concepciones referentes a la satisfacción de los usuarios las cuales coinciden con lo expuesto.

Chiavenato (2016), considera que la satisfacción corresponde a “la acción de suplir o satisfacer un requerimiento, necesidad, exigencia, o premiar un mérito”, mientras tanto, Neirici (2016) señala que “está vinculado al tema del trabajo como el principal objetivo al esfuerzo aplicado por los seres humanos para conseguir algo” (p. 408). Según Rojas (2015) considera que la satisfacción se refiere “al estado en el que el cerebro produce una sensación de plenitud, la cual se encuentra acompañado de seguridad racional como éxito de lo que se haya saciado” (p. 82).

Que los individuos que se encuentren satisfechos por un servicio, estos representan un tipo de alcance de la finalidad sobre la organización en su

sector específico, además del desarrollo propio a tener una calidad de vida que genere bienestar y permita ejercer actividades para su desarrollo.

Zas, Grau, y Hernández (2015), menciona que “las satisfacción del usuario es un proceso complejo obtenido de la atención y las acciones orientadas a cumplir con la condiciones y requerimientos para lograr la excelencia de los mismos”

La satisfacción del usuario es el resultado de una óptima calidad del servicio, para que este tenga lugar como resultado de la acción de la segunda, es necesario que las instituciones emprendan las acciones y estrategias para que se puedan cumplir con los requisitos esperados por los clientes, donde se enfatiza siempre en la concepción de la excelencia.

Niveles de satisfacción del usuario

Es importante destacar el tema de la satisfacción del usuario para consolidar las teorías inherentes a esta variable de la investigación, entre las cuales se citan los tipos de satisfacción percibidas por los clientes en un instante determinado, a lo que se añade también otros criterios que pueden complementar la percepción de calidad del servicio, las cuales son clasificadas de acuerdo al nivel de satisfacción causada por el servicio.

De acuerdo a Castro, Villagarcia, y Saco (2016) los niveles de satisfacción son los siguientes:

- “Satisfacción completa: Es el cubrimiento total de las expectativas.
- Satisfacción intermedia: Cumplimiento parcial de las expectativas.
- Insatisfacción: Es la no cobertura de las expectativas”.

Al respecto, se puede indicar que mediante los niveles de satisfacción de los usuarios es posible, establecer si la organización cumple con las expectativas, además es necesario analizar mediante un sistema de medición y evaluar sistemáticamente el nivel satisfactorio de los clientes.

Otros tipos de satisfacción indicados por Thompson (2015) son los siguientes:

“Insatisfacción. – No cumplen con las expectativas.

Satisfacción. – Se cumplen las expectativas del cliente.

Complacencia. – percibe la satisfacción el servicio o producto para el cliente”

(p. 3)

Los niveles de satisfacción son mostrados de acuerdo a la percepción del usuarios, donde alcanzar el máximo nivel de satisfacción es el principal objetivo de la organización, debido a que representa que la organización realiza sus acciones de forma adecuada en beneficio de los usuarios, lo que a la vez genera mayor competitividad del mismo, en este caso mediante la evaluación del nivel de satisfacción es posible identificar los aspectos que son necesarios mejorar por medio de sistema de gestión de calidad.

2.1. Marco Legal

Las normas son cuerpos legales de gran importancia, ya que en ellas están establecidas las cuales conductas que son permitidas y las que son objetos de sanción, esta última se da cuando se incumpla con lo que la norma establece, es decir, cuándo se va en contra de ella, dentro de este enunciado normativo se puede encontrar todas aquellas normas que están direccionadas al sistema de atención al usuario que se dan dentro del área de salud. Las referencias legales que se tomaran son la Carta Magna como principal cuerpo legal que rige en el país, seguido por la Ley Orgánica de Salud y el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida.”

2.1.1. Constitución de la República

La Carta Suprema es el marco legal más importante del país, ya que en ella se encuentran agrupados un gran número de derechos, principios y garantías, dentro de este cuerpo normativo, el derecho a la salud, también concierne a la atención que se debe dar de forma eficiente a los usuarios, las cuales se

dictaminan dentro de los artículos 32, 66 y 363 de la Asamblea Nacional del Ecuador.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

El Art. 66 de la Constitución estipula que se reconoce y garantiza a los individuos “el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia, al buen servicio, así como a percibir información oportuna y veraz sobre su contenido y propiedades” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Art. 363.- El Estado será responsable de:

.3: Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.

Los artículos precedentes pretenden demostrar que, el acceso al sistema de salud tiene que regirse bajo parámetro de eficiencia, eficacia y calidad, ya que si bien es cierto la salud es un derecho constitucional el mismo que, no solo se compone por atención que brinda el médico, sino que todas aquellas atenciones que de ella se derivan, como la infraestructura, la información exacta de los procedimientos y procesos que se llevan a cabo para lograr una buena asimilación del usuario. Por lo tanto, el estado debe realizar inversiones que estén direccionadas a mejorar la atención del servicio del usuario.

2.1.2. Ley Orgánica de Salud

Dentro del marco legal de la Ley Orgánica de Salud, se manifiestan varias reglamentaciones que van dirigidas a cumplir con los estatus establecidos en la Carta Magna, los mismo que promueven a brindar un servicio dentro del cual se establezcan principios consagrados en la CRE esto lo establece dentro de los articulados 1, 6 y 7, lo que manifiesta que la Ley de Salud tiene una estrecha relación con la Carta Magna.

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

Art. 6. 1. Definir y promulgar la política nacional de salud con base en los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley, así como aplicar, controlar y vigilar su cumplimiento; 2. Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud; 3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares.

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

a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República; c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación; d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos. (Setó, De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente, 2016).

Los artículos antes mencionados, hacen énfasis tanto a la obligatoriedad de las Autoridades de Salud a ofrecer una atención de calidad, basado en ofrecer una atención digna, de calidad, con capacidad de satisfacer las necesidades de la

ciudadanía con relación a la salud, refiriéndose al acceso universal, en todos los establecimientos pertenecientes al Ministerio del ramo, siendo de gran relevancia la promoción y prevención sanitaria como sinónimo de satisfacción de la comunidad beneficiaria.

2.1.3. Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, con origen en el 2009 como Plan Nacional del Buen Vivir, fue reemplazado en el 2013, y a la actualidad por el Plan Toda una Vida el cual representa un documento principal del sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa el cual busca el cumplimiento de objetivo que el servicio público debe cumplir a con los ciudadanos para lograr su desarrollo, de cuyos ejes se considera el primero que indica: Derechos para todos durante toda la vida cuyo primer objetivo refieren a dignificar la calidad de vida de la ciudadanía que accede a los establecimientos de la salud.

1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

1.6 Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural (Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo, 2017).

Respecto al presente estudio, conforma un aporte relevante al artículo, indicado el cual se enfoca en garantizar la vida digna de los ciudadanos el cual involucra el acceso a la salud, digna con calidad y calidez, con equidad y eficiencia, puede sentir un bienestar perdurable de su salud física y mental, donde la aplicación de la medición de la calidad del servicio con el fin de su mejoramiento.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.2. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

2.2.1. Tipo de diseño

De acuerdo con Restrepo (2015), considera que el diseño de la investigación guarda asociación con “el plan general del estudio, es decir, con los pasos que se deben realizar para alcanzar los resultados esperados”, para el efecto, en la clasificación de la misma se destacan los de tipo experimental y no experimental, manifestando el mismo autor, que en el primero se “experimenta con la solución al problema o con el propio fenómeno”, por consiguiente, “se manipulan las variables”, pero en el segundo “no es necesario la manipulación del problema ni de sus componentes”.

El estudio presente, aplica el diseño de corte transversal de datos primarios, debido a solo se identifican las dimensiones inmersas en la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, a través del modelo escogido, que para este caso es el “SERVPERF”, indicando cómo fueron calificados por los usuarios, con base en este método, sin que se haya manipulado las variables.

2.2.2. Alcance de la investigación

Se establece el alcance descriptivo y correlacional en este estudio cuantitativo. De acuerdo a los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2015) “La descripción, es aquella que detalla características independientes de la problemática”, mientras que “la correlación se refiere, más bien, a la asociación entre variables”.

La investigación tiene alcance descriptivo y correlacional, debido a que describe cada uno de los componentes de la calidad del servicio, analizándolas por separado, a través de las cláusulas del modelo escogido, no obstante,

luego interviene la correlación entre las variables, para la determinación de la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

2.2.3. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación guarda relación con la clasificación de los estudios en cuantitativos y cualitativos. En este caso, se aborda el estudio cuantitativo, porque según Gómez (2015), “este se sustenta en resultados concretos, generalmente basados en número y porcentajes”.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, debido a que el modelo “SERVPERF”, escogido como instrumento metodológico, arroja resultados numéricos y porcentuales, mediante los cuales se puede expresar el criterio de bondad o calidad del servicio, a través del cálculo de cada una de las cláusulas y de sus respectivas dimensiones, para establecer el marco general de la satisfacción del cliente.

2.3. Métodos de investigación

Los métodos lógicos, de acuerdo a Jiménez (2015), se refieren a la “deducción, inducción, análisis y síntesis”, los dos primeros son los más relevantes en los procesos de investigación científica. De acuerdo al mismo autor, “el método deductivo establece una relación de lo macro a lo micro, mientras que el inductivo conduce la asociación de las variables, pero de lo micro a lo macro”.

La investigación trasciende en primer lugar, de macro a micro, es decir, utiliza la deducción al inicio del estudio, porque aborda el tópico de la calidad del servicio y sus dimensiones grosso modo y al llegar al marco metodológico, aplica el modelo “SERVPERF” de manera particular, a cada usuario perteneciente a la muestra seleccionada, de modo que se obtienen hallazgos específicos en cada cláusula y componentes del modelo de la calidad del servicio, los cuales son generalizados para la determinación del grado de satisfacción de los usuarios, utilizándose finalmente la inducción, porque se concluye sobre los resultados obtenidos y la relación entre las variables.

2.4. Unidad de análisis, población y muestra

El tratado de la unidad de análisis, debe ser concebido según lo manifestado por Azcona, Manzini y Dorati (2015) en alusión a que este se refiere específicamente, a “un dominio circunscripto que toma el apelativo de unidad, debido a que se sitúa en un espacio y tiempo específico y facilita el conocimiento del fenómeno a investigar, in situ”.

La unidad de análisis, consiste en la identificación de la población y de la muestra de la investigación, para el efecto, se ha considerado como la unidad de análisis los registros del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, que representan la fuente de datos para la determinación del universo y el posterior proceso de muestreo.

2.4.1. Población

La definición del universo, conforme lo expresa López (2015), está asociada “a los elementos que tienen participación directa e indirecta del estudio, cuya influencia en la problemática es esencial”. En este caso, la población la conforman los usuarios del servicio que ofrecen los establecimientos adscritos al Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, en Durán, la cual es muy elevada y por ello se selecciona una población infinita, la cual según Valdivieso (2015) “es aquella en la cual se desconoce su cantidad o su cifra es muy elevada, superando los 100.000 elementos”.

En las siguientes tablas se presenta el detalle del universo de la investigación, constituida por la población que asiste a cada unidad del Distrito 09D24 Duran Salud, incluida el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”:

Tabla 2. Población de Distritos / Unidades del cantón Eloy Alfaro Durán.

Distritos / Unidades	Edades en años							
	< 1	1 - 4	5 - 9	10-14	15-19	20-64	65-74	>75
Abel Gilbert Pontón	541	2.163	2.738	2.724	2.613	16.214	1.275	692
Cerro Redondo	248	992	1.256	1.249	1.199	7.438	585	318
Durán	1.073	4.292	5.432	5.404	5.186	32.172	2.530	1.373
Durán II	567	2.268	2.870	2.855	2.740	16.998	1.337	726
El Recreo I	464	1.855	2.347	2.336	2.241	13.904	1.093	594
El Recreo II	1.253	5.013	6.345	6.313	6.057	37.578	2.955	1.604
Materno Infantil Alfonso Oramas - 24 HD	539	2.154	2.726	2.712	2.603	16.146	1.270	689
Pedro Menéndez Gilbert	166	663	839	835	801	4.971	391	212
Primavera II	761	3.044	3.852	3.833	3.678	22.817	1.794	974
Total 09D24	5.612	22.444	28.405	28.261	27.117	168.238	13.228	7.182

Distritos / Unidades	Gestantes	M.E.F (Edades en años)			Doc		Total pacientes
		10-19	20-34	35-49	Mamario 25 - 64 Años	Cérvico Uterino 35 - 64 Años	
Abel Gilbert Pontón	676	2.615	3.481	2.857	7.038	4.784	28.960
Cerro Redondo	310	1.199	1.597	1.311	3.229	2.195	13.285
Durán	1.341	5.188	6.907	5.669	13.964	9.492	57.462
Durán II	709	2.741	3.649	2.995	7.378	5.015	30.360
El Recreo I	580	2.242	2.985	2.450	6.035	4.102	24.833
El Recreo II	1.567	6.060	8.068	6.621	16.311	11.087	67.118
Materno Infantil Alfonso Oramas - 24 HD	673	2.604	3.467	2.845	7.008	4.764	28.839
Pedro Menéndez Gilbert	207	802	1.067	876	2.158	1.467	8.878
Primavera II	951	3.679	4.899	4.020	9.904	6.732	40.753
Total 09D24	7.015	27.129	36.120	29.643	73.025	49.638	300.488

Fuente: Centro de Salud "Alfonso Oramas González", del cantón Eloy Alfaro Durán, de la Provincia del Guayas.

La población de la investigación se refiere propiamente dicho al universo de usuarios que pertenecen al Centro de Salud "Alfonso Oramas González", es decir, que forman parte de la cobertura de este establecimiento de salud ubicado en el cantón Eloy Alfaro Durán, el cual ascendió a 28.839 usuarios, razón por la cual, se encuentra en el rango de la población infinita.

2.4.2. Muestra

Si bien es cierto, el universo representan los elementos integrales, en cambio, la muestra, según el criterio de Valdivieso (2015) se refiere “a una parte de la población, que tiene la capacidad estadística de definir plenamente sus características íntegras”. Debido a la elevada cifra de la población, se aplicará el muestreo probabilística para la población infinita.

En efecto, la muestra de la investigación se calcula a partir de la población infinita, dada la alta cantidad de usuarios en el universo, esto significa que para la obtención del tamaño muestral se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{d^2}$$

La fórmula descrita utiliza simbología, cuyo significa se detalla seguido:

n = Tamaño de la muestra

p = probabilidad de verdadero = 0,5

q = probabilidad de falso = 0,5

d² = error en la medición (5%).

Z² = Coeficiente de corrección del error (1,96).

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2}$$

n = 384 encuestas

En consecuencia, se requiere una muestra de 384 usuarios del servicio que ofrecen los establecimientos adscritos al Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, para la obtención de los resultados, mediante la aplicación del instrumento del modelo SERVPERF.

2.5. Variables de la investigación, operacionalización.

- **Independiente:** Gestión de calidad del servicio.
- **Dependiente:** Satisfacción de usuarios.

Tabla 3. Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Fuentes	Técnicas
Describir algunos modelos relevantes para la medición de la gestión de la calidad del servicio.	Gestión de la calidad de los servicios públicos de salud	Administración de las actividades para la satisfacción de los requerimientos de los usuarios del servicio público de salud	Misión / Enfoque Interno / Enfoque Externo / Involucramiento /	Procedimientos / Recursos / Talento Humano/	Bibliográfico, documental	Encuesta del modelo SERVPERF
Diagnosticar la situación actual de la gestión de la calidad del servicio a la ciudadanía, en la atención del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, mediante la aplicación del modelo SERVPERF y la definición de la satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios del servicio público de salud	Acción o sentimiento de abastecer una necesidad de atención a los usuarios que asisten al servicio público de salud	Empatía / Responsabilidad / Confiabilidad / Seguridad / Bienes Tangibles	Calificación de Empatía / Responsabilidad / Confiabilidad / Seguridad / Bienes Tangibles	Cuestionario SERVPERF	Encuesta aplicando el cuestionario SERVPERF
Diseñar una propuesta para el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán	Gestión de la calidad de los servicios públicos de salud	Administración de las actividades para la satisfacción de los requerimientos de los usuarios del servicio público de salud	Ciclo de Deming: Planificación/Ejecución/Control/Mejora	Calificación propuesta de Empatía / Responsabilidad / Confiabilidad / Seguridad / Bienes Tangibles	Textos, artículos	Plan de mejoras de la calidad del servicio

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Técnica de recolección de datos

Se aplicará en este estudio, la técnica de la encuesta, que según Casas, Labrador y Donado (2015), es una “herramienta de uso frecuente en las investigaciones cuantitativas”, la cual se define como “un procedimiento de investigación que facilita la obtención de la información, con base en técnicas de muestreo que facilitan la obtención de hallazgos estadísticos representativos, en cualquier muestra poblacional”.

La técnica de investigación que será utilizada es la encuesta, la cual no será elaborada, sino que se tomarán las preguntas que constan en el modelo “SERVPERF”, el cual es una herramienta especializada para la medición de la calidad del servicio, por medio de la percepción de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en el Cantón Durán, de modo que al utilizar la escala multidimensional de este modelo, se podrá calificar la calidad de cada dimensión del servicio, a través del criterio de la propia ciudadanía.

2.7. Instrumento de recopilación de información

El instrumento investigativo a utilizar en el estudio, es el cuestionario, que según Casas, Labrador y Donado (2015), es una “herramienta de naturaleza cuantitativa”, cuya característica principal es “el uso de preguntas cerradas para obtener hallazgos concretos, a modo de indicadores, que reflejen la situación real del problema investigado”.

Como se dijo en el subtema anterior, correspondiente a la técnica de la investigación, el instrumento de recopilación de la información es el cuestionario, pero el que consta en el modelo “SERVPERF” (**ver anexo No. 2**), mediante el cual se formularán preguntas cerradas a los usuarios, para la calificación de las cláusulas y componentes de este modelo que facilita la medición de la calidad del servicio mediante el criterio de satisfacción de los propios usuarios.

La escala de calificación del modelo “SERVPERF” va desde uno (1) al siete (7), donde el primero es la calificación más baja y el último la más alta, según la percepción de los clientes, tal como se presenta a continuación:

Tabla 4. *Escala de calificación del modelo “SERVPERF”*

Calificación	Muy mala	Mala	Regular	Algo aceptable	Aceptable	Muy buena	Excelencia
Puntaje	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: Ríos (2015).

La escala de calificación del modelo “SERVPERF”, indica que si la percepción del cliente fue de excelencia, esta equivale a 7 puntos, mientras que al ir bajando y llegar a un punto (1), podría ser calificada como muy mala, no obstante, se entiende que hasta el nivel de 5 puntos, existiría aceptabilidad en el resultado de la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio. (Ríos, 2015).

2.8. Tratamiento de la información

El tratamiento de la información, guarda conexión con la secuencia lógica del proceso metodológico, hasta la obtención de los hallazgos. Al respecto, se establece, que después de escoger el instrumento a utilizar, que en este caso es el del modelo “SERVPERF”, se solicita la autorización al Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, para realizar la formulación del instrumento en sus instalaciones y cuando esta actividad se ejecute, prosige el procesamiento informático de los hallazgos, en un soporte informático apropiado para el efecto, del cual se obtendrán gráficos estadísticos que servirán para su interpretación y la discusión de los resultados para conocer la relación entre la calidad del servicio que prestan los diferentes establecimientos pertenecientes al distrito en cuestión y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual

Procediendo a la descripción de la institución de salud se encuentra ubicada en la Cooperativa “Alfonso Oramas González” en Durán, en el 2008 este establecimiento fue inaugurado con nuevas instalaciones estructurales, lo que permitió el cambio de atención hacia todos los usuarios que requieren satisfacer sus necesidades médicas.

Un breve resumen de la antigüedad del Centro de Salud fue la carencia de servicios en el área de Ginecología, Obstetricia, Neonatología, Medicina Interna, Homeopatía Ecografía, Rayos X, entre otras atenciones que el usuario requiere para su diagnóstico. No obstante, durante el año 2011 el Centro de Salud se sometió a nuevos cambios, como incrementar nuevos espacios que permitan ampliar los servicios de salud, por lo que se inauguró el pabellón de Ginecología y Obstetricia.

Inicialmente el Centro de Salud contaba con espacios pequeños con áreas en medicina general, odontología y emergencia, los números de profesionales no eran lo correspondiente para el abastecimiento a la cantidad de usuarios que asistían a diario, por lo que se obligó a una remodelación de las instalaciones de la casa de salud.

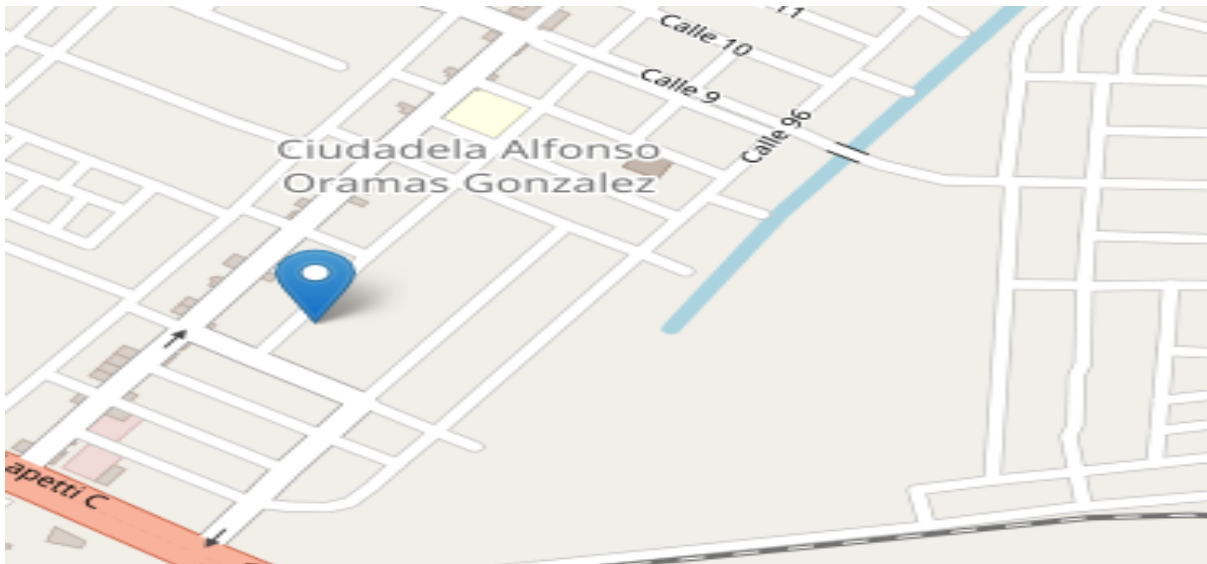
Cabe recalcar que una vez inaugurado el Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”, se procedió a contratar 16 médicos especializados en Ginecología, Pediatría y Neonatología, por lo que la atención fue aumentando sin tener la necesidad de transferir a ningún usuario. En el 2008 se entregó la Consulta Externa como la primera fase de la obra.

Ubicación

El establecimiento se definió como Materno Infantil “Alfonso Oramas González”, el cual es catalogado como un Centro de Salud Tipo C, que se encuentra ubicado en

la ciudadela Alfonso Oramas González MZ.7 SL.6, en la parroquia Eloy Alfaro del Cantón de Durán, de la provincia del Guayas que corresponde al Distrito 09D24.

Figura 2. Ubicación del Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas Gonzales” Durán.

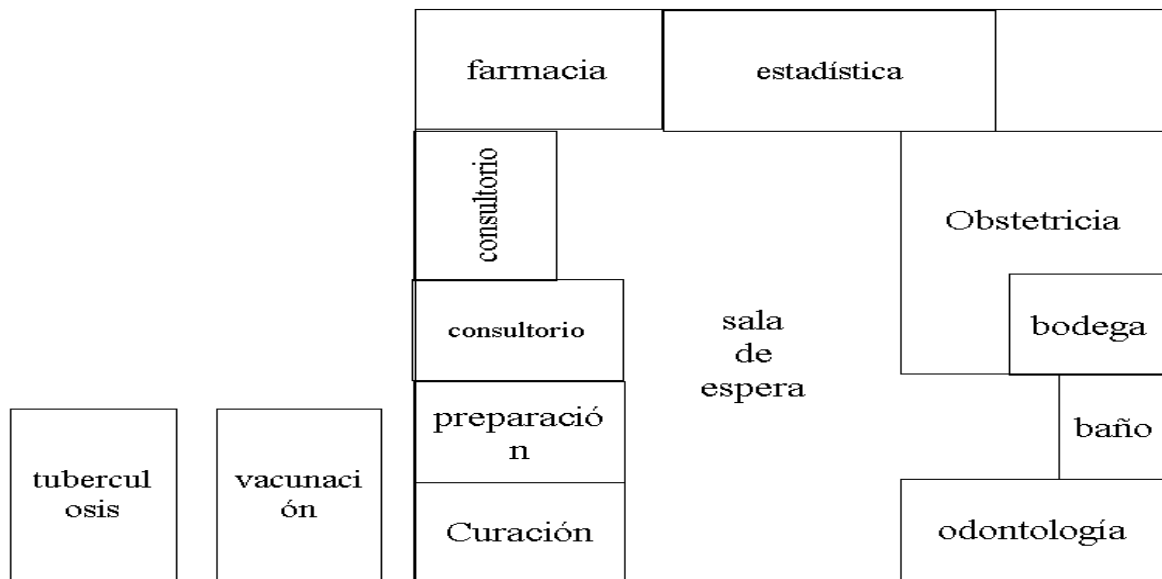


Fuente: Google Map.

Organigrama institucional

El Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales” cuenta con una estructura organizacional, como se presenta en el siguiente gráfico:

Figura 3. Estructura funcional del Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas Gonzales.”



Fuente: Elaborado por autora

Áreas del Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas Gonzales”

Dentro del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales” brindan el servicio de atención a los pacientes en las siguientes áreas:

- Pediatría
- Ginecología
- Neonatología
- Medicina general
- Odontología
- Rayos x
- Ecografías
- Laboratorio Clínico
- Medicina Interna
- Consulta externa
- Salud mental
- Homeopatía

Cada una de estas áreas cuenta con profesionales especializados en las diferentes ramas de la ciencia médicas, por lo que los usuarios asisten a las consultas y son atendidos conforme son las llegadas de cada paciente o el agendamiento programado. Por otro lado, las áreas cuenta con implementos nuevos que permiten que el diagnostico sea más efectivo.

Atención

Con relación a la atención que brinda el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” se implementó programas dirigidos a la Salud Comunitaria, que comprende de Servicio de Pie Diabético, Cerco epidemiológico, Salud Escolar, este último corresponde a visitas realizadas a las guarderías y escuelas del sector, Inmunización escolar, Atención a pacientes con tuberculosis y programas de atención a pacientes vulnerables (discapacidades) de “Manuela Espejo” y “Joaquín Gallegos”. Debido a la cantidad de usuarios, el centro de salud se vio en la necesidad de adquirir camas y camillas para mejorar la atención de las embarazadas y pacientes en general.

La distribución de los consultorios consta en la división de dos bloques:

Primer bloque se encuentran las áreas de Consulta Externa, Laboratorio Clínico, Servicio de Rayos X y Emergencia General para la atención de los usuarios en general, en cada consultorio hay 2 profesionales, 2 camillas, 2 escritorios con equipos de computación, archivadores, entre otros. Además existe personal dedicado a ofrecer información adicional a los pacientes.

Dentro del segundo bloque que corresponde a la Maternidad existen 12 camas que corresponde 6 para el alojamiento conjunto y 6 para hospitalización, 1 unidad de Terapia de Rehabilitación de Parto, 1 sala para neonatos (fototerapia), 1 sala de Emergencia Obstétricas, En Consulta externa se cuenta con consultorios de obstetricia, ginecología, pediatría, medico ocupacional y trabajo social, así como los servicios de Ecografía, Esterilización y preparación de pacientes. Previamente había médicos generales y obstétricos. Sin embargo, la capacidad de atención ha crecido en un 150% en el área de hospitalización.

Recursos humanos

Dentro del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales” se encuentran disponible profesionales en el área de salud, administrativos y otros.

Área de la salud

- Médicos en Medicina General
- Odontólogos
- Tecnólogos en Laboratorio
- Sicólogo Industrial
- Médico Internista (especializados en Diabetes, Tuberculosis)
- Licenciadas en Enfermería
- Tecnólogos en Imagenología
- Médicos en pediatría y neonatología
- Médicos en ginecología y obstetricia
- Licenciadas especializadas en cuidado de neonatos

Los profesionales de la salud que laboran dentro del Centro Infantil “Alfonso Oramas Gonzales” son especializados en varias área de la medicina con el objetivo de ofrecer una buena atención y satisfacer a los usuarios que asisten a la entidad en cuestiones de curaciones, inmunizaciones de vacunas para niños, adultos mayores y gestantes, entre otros servicios.

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

Los principales indicadores de gestión del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”, están relacionados con la cantidad de personal de salud que atendió en el transcurso del año a los pacientes, así como las variables demográficas inherentes a los grupos etéreos, género, autodefinición racial, entre los más relevantes.

En la siguiente tabla se presenta el indicador de personal de salud por pacientes atendidos en el Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”:

Tabla 5. *Cantidad de personal de salud que atendió en el transcurso del periodo 2014 – 2018*

Cartera de servicios	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
1 - Médico/a y enfermera/o	10	16	18	20	25	89
2 - Odontólogo/a	5	3	3	5	4	20
3 - Psicólogo/a	1	3	1	2	3	10
4 - Obstetra	2	3	3	3	5	16
9 - Medico/a rural	1	1	0	3	0	5
10 - Odontólogo/a rural	2	1	0	0	0	3
11 - Obstetra rural	0	0	0	2	1	3
Total	21	27	25	35	38	3

Fuente: Base de datos del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales.”

Se observa que los médicos y enfermeras/os representaron el principal contingente del personal de salud del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”, con más de las dos terceras partes del total de colaboradores de este establecimiento sanitario, que sumaron en total 146. Le siguen en orden de importancia los odontólogos, las Obstétricas y las Psicólogas, mientras que el tercer rubro lo representa el personal de salud rural.

Se observó además que el contingente del personal de salud, casi siempre fue incrementar en el transcurso del periodo del 2014 al 2018, porque solo en el 2016 se redujo la cantidad de personal de salud en el Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”, debido a la catástrofe acaecida en ese periodo anual en el territorio ecuatoriano.

En la siguiente tabla se presenta el detalle del indicador de gestión de pacientes atendidos por cartera de servicio, en el transcurso del periodo 2014 – 2018, en el Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”.

Tabla 6. *Indicador de gestión de pacientes atendidos por personal de salud. Periodo 2014 – 2018*

Pacientes por cartera	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
1 - Médico/a y enfermera/o	1.862	2.175	2.005	1.831	1.664	9.537
10 - Odontólogo/a rural	250	323				573
11 - Obstetra rural				795	21	816
2 - Odontólogo/a	801	2.155	2.506	1.259	1.563	8.284
3 - Psicólogo/a	112	610	1.638	862	481	3.703
4 - Obstetra	1.661	1.807	2.018	1.574	1.062	8.122
9 - Medico/a rural	539	338		46		923
Total general	5.225	7.408	8.167	6.367	4.791	31.958

Fuente: Base de datos del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”.

Se pudo conocer que cada miembro del personal médico y de enfermería, atendió a 9.537 pacientes en el lapso de tiempo comprendido entre el 2014 al 2018, un promedio de 1.900 pacientes anuales. Mientras que, los odontólogos y obstetras, atendieron 8.284 y 8.122 pacientes, respectivamente, un promedio algo superior a 1.600 pacientes anuales. Los psicólogos atendieron un promedio de 3.703 pacientes en el mismo periodo, un promedio de 750 pacientes por año. Los demás profesionales rurales, no alcanzaron los 1.000 pacientes atendidos en el lapso del 2014 al 2018.

El año de mayor atención de pacientes por personal de salud, fue el 2016, en donde se redujo el personal sanitario en el Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”, lo que significó que cada uno de ellos adquiriera una sobrecarga de trabajo, que fue subsanada en los siguientes años, en laguna medida, porque solo en el 2018 se ha logrado minimizar esta sobrecarga laboral del personal de salud, en alguna medida, valga la redundancia.

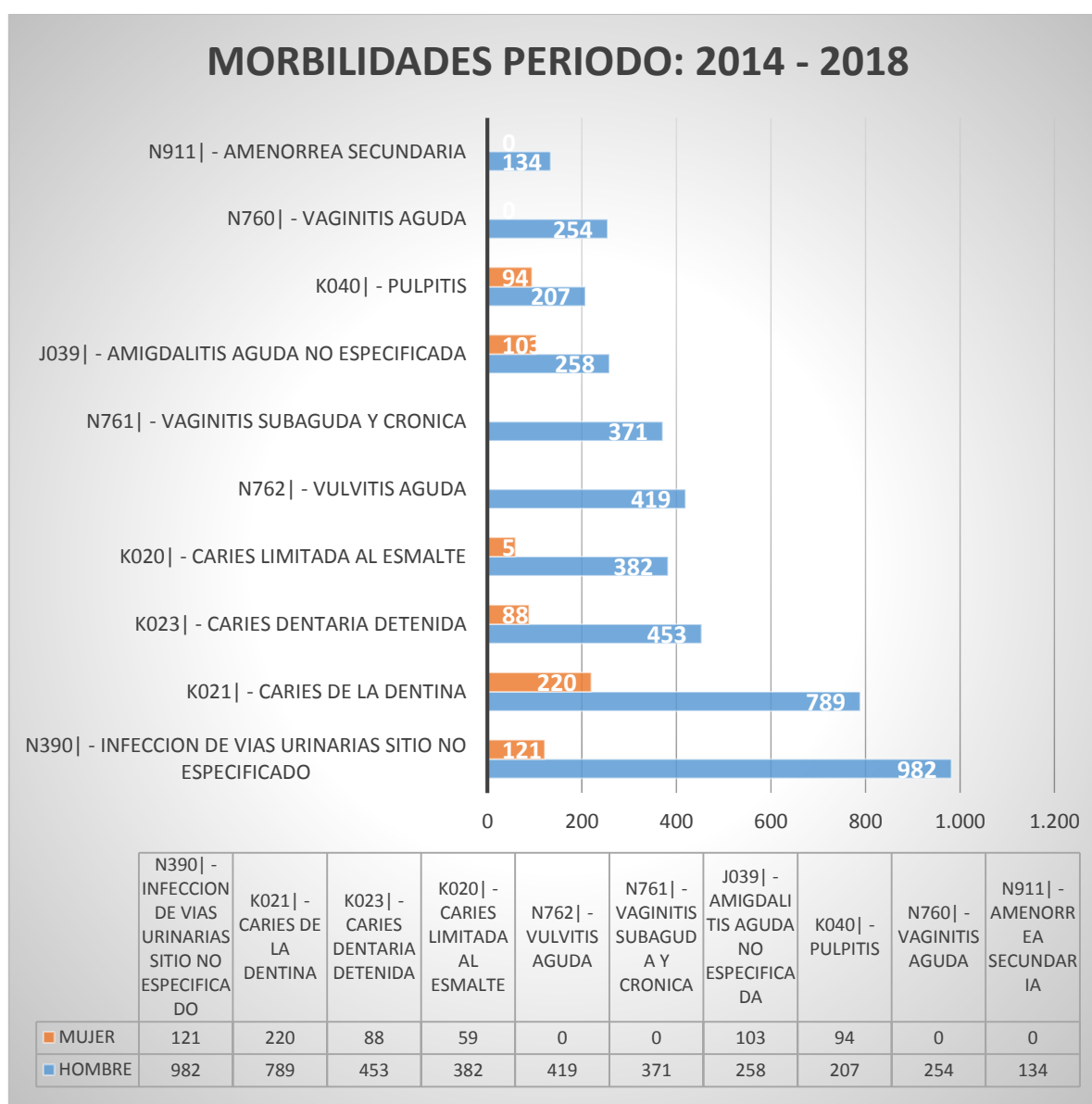
A continuación, se hace referencia a la morbilidad de los pacientes en el periodo anual del 2014 al 2018.

Tabla 7. Morbilidad de pacientes. Periodo 2014 – 2018

Morbilidades periodo: 2014 - 2018	Hombre	Mujer	Total	% hombre	% mujer	% total
N390 - infección de vías urinarias sitio no especificado	982	121	1.103	11,70%	7,34%	10,99%
K021 - caries de la dentina	789	220	1.009	9,40%	13,34%	10,05%
K023 - caries dentaria detenida	453	88	541	5,40%	5,34%	5,39%
K020 - caries limitada al esmalte	382	59	441	4,55%	3,58%	4,39%
N762 - vulvitis aguda	419	0	419	4,99%	0,00%	4,17%
N761 - vaginitis subaguda y crónica	371	0	371	4,42%	0,00%	3,70%
J039 - amigdalitis aguda no especificada	258	103	361	3,08%	6,25%	3,60%
K040 - pulpitis	207	94	301	2,47%	5,70%	3,00%
N760 - vaginitis aguda	254	0	254	3,03%	0,00%	2,53%
N911 - amenorrea secundaria	134	0	134	1,60%	0,00%	1,33%
B829 - parasitosis intestinal sin otra especificación	99	33	132	1,18%	2,00%	1,31%
R520 - dolor agudo	92	35	127	1,10%	2,12%	1,27%
O820 - parto por cesárea electiva	125	0	125	1,49%	0,00%	1,25%
R51x - cefalea	96	20	116	1,14%	1,21%	1,16%
E669 - obesidad no especificada	87	24	111	1,04%	1,46%	1,11%
K297 - gastritis no especificada	88	22	110	1,05%	1,33%	1,10%
J029 - faringitis aguda no especificada	89	22	111	1,06%	1,33%	1,11%
K050 - gingivitis aguda	95	15	110	1,13%	0,91%	1,10%
E780 - hipercolesterolemia pura	82	23	105	0,98%	1,39%	1,05%
O234 - infección no especificada de las vías urinarias en el embarazo	101	0	101	1,20%	0,00%	1,01%
Sub total de casos	5.203	879	6.082	62,01%	53,31%	60,58%
Las demás	3.187	770	3.957	37,99%	46,69%	39,42%
Total casos	8.390	1.649	10.039	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales.”

Figura 4. Morbilidad de pacientes. Periodo 2014 – 2018.



Fuente: Base de datos del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales.”

Con relación a la tasa de morbilidad, se cita en primer lugar, las infecciones de las vías urinarias, con 982 casos de hombres y 121 de mujeres, siguiéndole en orden de importancia la caries, donde se atendieron a 789 varones y 220 mujeres. Los hombres representaron el 80% de las atenciones de complicaciones en el establecimiento de salud, mientras que las mujeres participaron con el 20%. Sin embargo, en las atenciones totales, las mujeres representaron el 62%, contra el 38% de los varones.

3.3. Presentación de resultados y discusión del Modelo “SERVPERF”

1) Elementos tangibles

Para la obtención de los resultados se considera todos los componentes del modelo “SERVPERF”, los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Cada elemento se detalla a continuación con sus tablas y figuras correspondientes. En la tabla siguiente se detalla el primer componente sobre los elementos tangibles de la institución de salud, considerando los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios que asisten al mismo.

Tabla 8. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Elementos tangibles.

ELEMENTOS TANGIBLES								
Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total
La apariencia de los equipos del Centro de Salud, es moderna	12	8	20	100	12	170	62	384
Las instalaciones físicas del Centro de Salud, son visualmente atractivas	16	4	8	80	20	182	74	384
La presentación del personal del Centro de Salud, es buena	20	4	8	152	24	148	28	384
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Centro de Salud, son visualmente atractivos	264	4	8	60	12	18	18	384
Los horarios de atención del Centro de Salud, son convenientes	116	0	20	120	28	72	28	384
Total	428	20	64	512	96	590	210	1.920

Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Eloy Alfaro Durán, de la Provincia del Guayas.

Para obtener la calificación de los elementos tangibles, que en este caso es el primer componente del modelo “SERVPERF” se realiza la aplicación de las

encuestas a 384 usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Eloy Alfaro Durán.

Tabla 9. Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje “SERVPERF”: Elementos tangibles.

Elementos tangibles											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	8198			61%
La apariencia de los equipos del Centro de Salud, es moderna	12	16	60	400	60	1020	434	2002	384	5,21	74%
Las instalaciones físicas del Centro de Salud, son visualmente atractivas	16	8	24	320	100	1092	518	2078	384	5,41	77%
La presentación del personal del Centro de Salud, es buena	20	8	24	608	120	888	196	1864	384	4,85	69%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Centro de Salud, son visualmente atractivos	264	8	24	240	60	108	126	830	384	2,16	31%
Los horarios de atención del Centro de Salud, son convenientes	116	0	60	480	140	432	196	1424	384	3,71	53%

Fuente: Modelo SERVPERF

Calificación obtenida = Población respondiente * Puntaje modelo “SERVPERF”

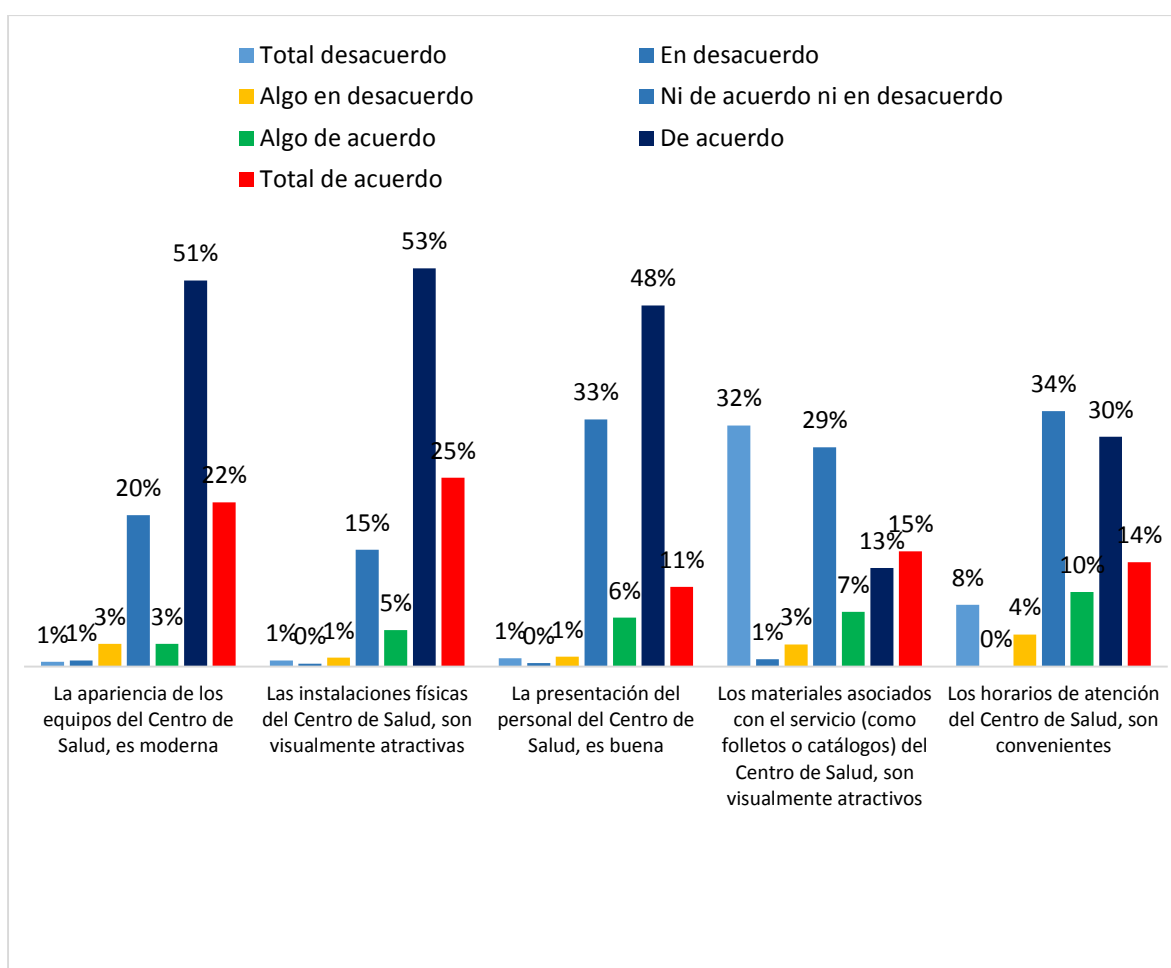
Para determinar la calificación de cada una de las preguntas del primer componente de los elementos tangibles, se realiza el siguiente ejemplo: La apariencia de los equipos del Centro de Salud, es moderna. La calificación obtenida es igual al resultado de la población respondiente se multiplica por el puntaje del “SERVPERF”

Tabla 10. *Porcentaje obtenido componente Elementos tangibles del modelo SERVPERF.*

ELEMENTOS TANGIBLES							
Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
La apariencia de los equipos del Centro de Salud, es moderna	1%	1%	3%	20%	3%	51%	22%
Las instalaciones físicas del Centro de Salud, son visualmente atractivas	1%	0%	1%	15%	5%	53%	25%
La presentación del personal del Centro de Salud, es buena	1%	0%	1%	33%	6%	48%	11%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Centro de Salud, son visualmente atractivos	32%	1%	3%	29%	7%	13%	15%
Los horarios de atención del Centro de Salud, son convenientes	8%	0%	4%	34%	10%	30%	14%

Fuente: Modelo “SERVPERF”

Figura 5. Componente de Elementos tangibles.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Eloy Alfaro Durán, de la Provincia del Guayas.

Estos hallazgos reflejan que el 51% de los encuestados estuvo de acuerdo con el primer elemento analizado referente a la apariencia de los equipos del centro de salud adheridos al Centro de Salud “Alfonso Oramas González” consideran que el edificio en general se encuentra en condiciones algo adecuadas y modernas. Referente a las instalaciones físicas del Centro de salud se destaca que el 53% de los pacientes y/o usuarios consideran que se encuentran visualmente atractivas (**ver Tabla 10**).

Inherente a la presentación del personal de salud se destaca que el 48% señala que es buena, otro aspecto analizado es la percepción de los pacientes y/o usuarios sobre la visualización atractiva del material informativo obteniendo que el 32% señala que no han observado este tipo de información, referente a los horarios de

atención en los que el Centro de Salud presta atención a los pacientes se obtiene que tan solo el 30% está de acuerdo con los horarios establecidos, por lo tanto se refleja algo de insatisfacción por lo inconvenientes que ocasiona esta situación (**ver Tabla 10**).

Considerando los hallazgos descritos se obtuvo una calificación promedio de **61%** en todo el componente de Elementos Tangibles, lo que se encuentra dentro del parámetro poco aceptable de acuerdo a la escala de calificación "SERVPERF", reflejando un nivel de insatisfacción de parte de los usuarios y/o pacientes principalmente en lo relacionado a las limitaciones en la visualización de material informativo, mismo que no es entregado de forma personal a cada paciente ni tampoco se encuentra en un lugar visible para la información de los visitantes del establecimiento, además el horario establecido para la atención no llena las expectativas de los usuarios que deben muchas veces pedir permiso al trabajo o abandonar sus actividades habituales para estar en la hora indicada para su cita médica o consulta, aspectos que deben ser considerados dentro de la propuesta de calidad del servicio en el Centro de Salud "Alfonso Oramas González."

2) Fiabilidad

El segundo componente corresponde a la fiabilidad, el cual se basa a las habilidades que los empleados del Centro de Salud para realizar las actividades a beneficio de los usuarios.

Tabla 11. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: *Fiabilidad*.

FIABILIDAD								
Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
Cuando el personal del Centro de Salud promete entregarle hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple eficientemente	36	8	16	80	16	172	56	384
Cuando un paciente tiene un problema, el personal del Centro de Salud muestra sincero interés por resolverlo	108	16	8	84	20	117	31	384
El personal del Centro de Salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	64	16	16	144	16	97	31	384
El personal del Centro de Salud proporciona el servicio en la oportunidad que promete hacerlo	136	24	16	84	24	67	33	384
El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a suministrar los servicios	72	12	12	132	24	88	44	384
Total	416	76	68	524	100	541	195	1920

Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Eloy Alfaro Durán, de la Provincia del Guayas.

La tabla expuesta corresponde al segundo componente del modelo “SERVERPERF”, que en este caso se trata de la fiabilidad, los resultados son obtenidos de la aplicación de la encuesta a los usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán.

Tabla 12. Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje "SERVPERF":

Fiabilidad.

Fiabilidad											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	7979			59%
Cuando el personal del Centro de Salud promete entregarle hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple eficientemente	36	16	48	320	80	1032	392	1924	384	5,01	72%
Cuando un paciente tiene un problema, el personal del Centro de Salud muestra sincero interés por resolverlo	108	32	24	336	100	702	217	1519	384	3,96	57%
El personal del Centro de Salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	64	32	48	576	80	582	217	1599	384	4,16	59%
El personal del Centro de Salud proporciona el servicio en la oportunidad que promete hacerlo	136	48	48	336	120	402	231	1321	384	3,44	49%
El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a suministrar los servicios	72	24	36	528	120	528	308	1616	384	4,21	60%

Fuente: Modelo "SERVPERF"

Calificación obtenida = Población respondiente * Puntaje modelo "SERVPERF"

Para la obtención de los resultados se procede a realizar el siguiente procedimiento:

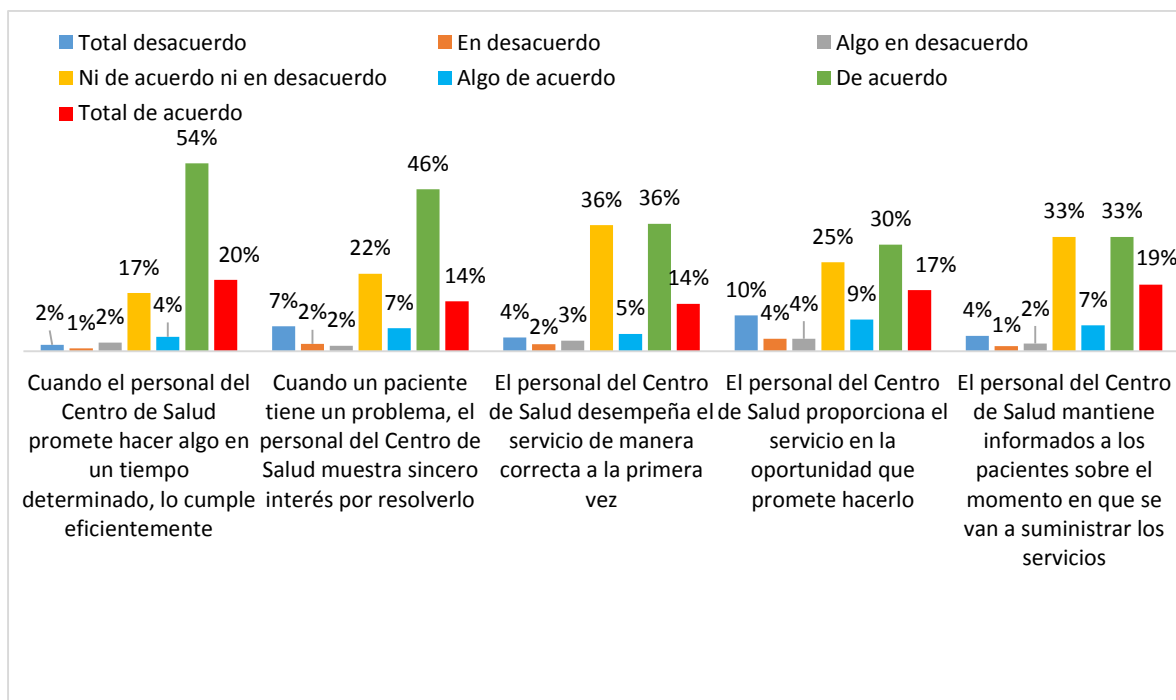
Pregunta	Población respondiente		Puntaje del modelo SERVPRF		Calificación obtenida
Cuando el personal del Centro de Salud promete entregarle hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple eficientemente	36	X	Total desacuerdo	1	= 36

Tabla 13. Porcentaje obtenido componente Fiabilidad del modelo "SERVPERF".

FIABILIDAD							
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Cuando el personal del Centro de Salud promete entregarle hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple eficientemente	2%	1%	2%	17%	4%	54%	20%
Cuando un paciente tiene un problema, el personal del Centro de Salud muestra sincero interés por resolverlo	7%	2%	2%	22%	7%	46%	14%
El personal del Centro de Salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	4%	2%	3%	36%	5%	36%	14%
El personal del Centro de Salud proporciona el servicio en la oportunidad que promete hacerlo	10%	4%	4%	25%	9%	30%	17%
El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a suministrar los servicios	4%	1%	2%	33%	7%	33%	19%

Fuente: Modelo "SERVPERF"

Figura 6. Componente de Fiabilidad.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud "Alfonso Oramas González", en Durán, de la Provincia del Guayas.

El segundo componente en análisis es la Fiabilidad, dentro de este factor se obtuvo como hallazgos que el 54% señalan que el personal del Centro de Salud promete prestar un servicio en un tiempo determinado y lo cumple de manera eficiente, además el 46% señala que el personal lo ha ayudado cuando se le presenta algún inconveniente demostrando un interés sincero por darle una solución oportuna, otro resultado refleja que tan solo el 36% está de acuerdo con el desempeño del personal proporcionando el servicio en la oportunidad que promete hacerlo (**Ver Tabla 13**).

El 30% de los pacientes y/o usuarios destacan que el personal del Centro de Salud les ha proporcionado el servicio en la oportunidad que promete hacerlo, mientras que el 33% señala que el personal del centro de salud mantiene informados a los pacientes acerca del momento en que se suministraron los servicios de salud en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán (**Ver Tabla 13**).

Los hallazgos generales reflejan que el componente de Fiabilidad obtuvo una calificación promedio de **59%**, este aspecto relacionado con la habilidad que se presenta dentro de los establecimientos de salud para ofrecer un servicio de manera cuidadoso y fiable, se encuentra dentro de un parámetro de satisfacción poco aceptable, identificando como aspectos de relevancia a las limitaciones en el orden y secuencia de atención debido a la falta de planificación de los procesos internos, además se han presentado en varias ocasiones falta de información a los pacientes sobre temas de interés relacionados con la atención que deben recibir y el tiempo en que lo recibirán, siendo un aspecto de notabilidad a considerar para establecer estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio en los centros de salud que hacen parte del Centro de Salud “Alfonso Oramas González.”

3) Responsabilidad

El tercer componente corresponde a la responsabilidad, el cual concierne a la capacidad de respuesta que otorga los empleados del Centro de Salud hacia los usuarios, esta dimensión permite conocer que tan eficientes y responsables son los colaboradores de la institución.

Tabla 14. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Responsabilidad.

RESPONSABILIDAD								
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
Los empleados del Centro de Salud brindan el servicio con prontitud a sus pacientes	140	4	36	72	12	88	32	384
Los empleados del Centro de Salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes	124	8	28	112	16	60	36	384
Los empleados del Centro de Salud nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente	204	12	44	56	16	28	24	384
Total	468	24	108	240	44	176	92	1.152

Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, en Durán, de la Provincia del Guayas.

El tercer componente del modelo “SERVERPERF”, trata de la responsabilidad que los trabajadores de la casa de salud otorga a los usuarios al momento de acudir a las distintas área, esta tabla refleja los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, además permite conocer por medio de la escala los factores donde existe falencia por parte de los empleados.

Tabla 15. Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje "SERVPERF":
Responsabilidad.

Responsabilidad											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	3720			46%
Los empleados del Centro de Salud brindan el servicio con prontitud a sus pacientes	140	8	108	288	60	528	224	1356	384	3,53	50%
Los empleados del Centro de Salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes	124	16	84	448	80	360	252	1364	384	3,55	51%
Los empleados del Centro de Salud nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente	204	24	132	224	80	168	168	1000	384	2,60	37%

Fuente: Modelo "SERVPERF".

Calificación obtenida = Población respondiente * Puntaje modelo "SERVPERF"

Al igual que los otros componentes expresados anteriormente se realiza el mismo procedimiento para obtener la calificación del modelo del "SERVPERF" referente a la responsabilidad:

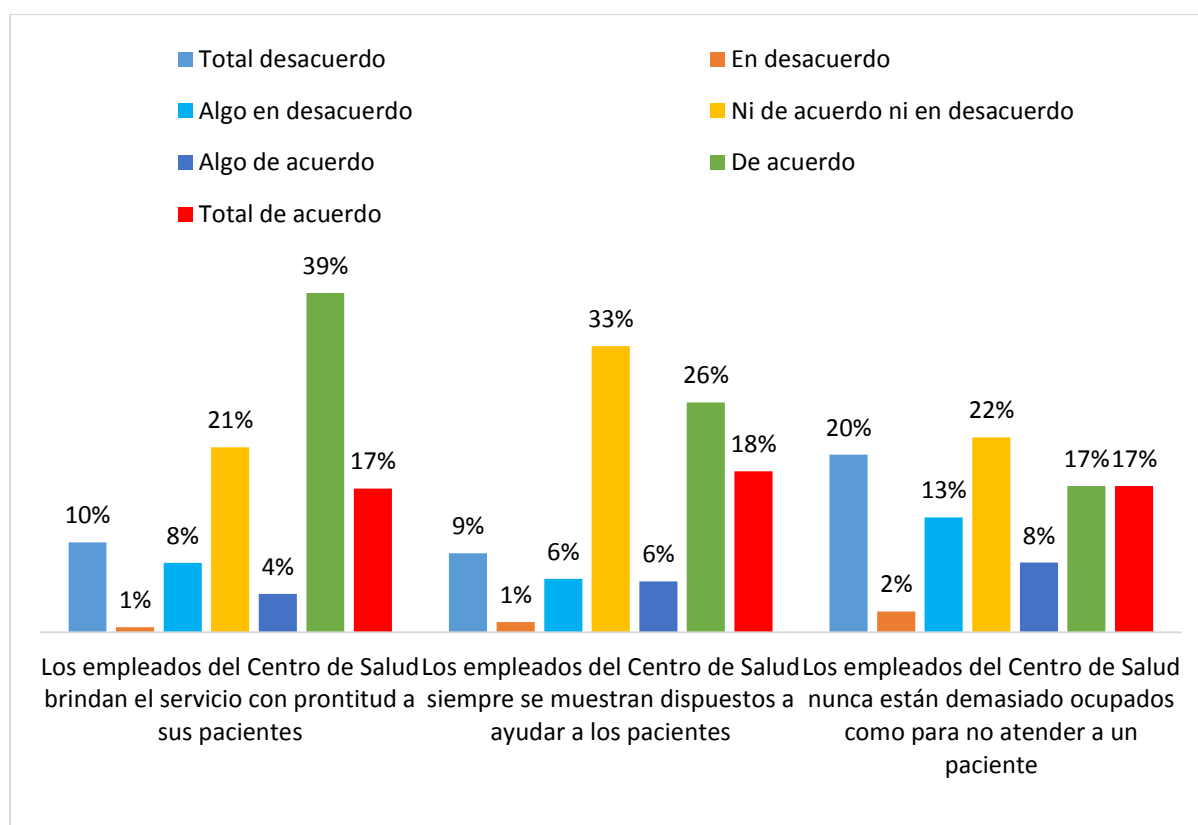
Pregunta	Población respondiente	Puntaje del modelo SERVPRF	Calificación obtenida
Los empleados del Centro de Salud brindan el servicio con prontitud a sus pacientes	4	X 2	= 8

Tabla 16. Porcentaje obtenido componente Responsabilidad del modelo “SERVPERF”

RESPONSABILIDAD							
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Los empleados del Centro de Salud brindan el servicio con prontitud a sus pacientes	7%	0%	5%	14%	3%	26%	11%
Los empleados del Centro de Salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes	6%	1%	4%	22%	4%	18%	13%
Los empleados del Centro de Salud nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente	10%	1%	7%	11%	4%	8%	8%

Fuente: Modelo “SERVPERF”

Figura 7. Componente de Responsabilidad.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, en Durán, de la Provincia del Guayas.

El tercer componente en estudio es la Responsabilidad, dentro de este factor se obtuvo como hallazgos que tan solo el 39% de pacientes y/o usuarios están de acuerdo con el tiempo que debió esperar para recibir la atención de los empleados del Centro de Salud, además se identificó que en el 33% de los casos el personal de enfermería demostró disposición a ayudar a los pacientes, mientras que alrededor del 22% señalan que los profesionales de salud se encuentran demasiado ocupados como para proporcionar atención a un paciente (**Ver Tabla 16**).

Los hallazgos generales reflejan que el componente de Responsabilidad obtuvo una calificación promedio de **46%**, siendo el componente que obtuvo la menor calificación en la aplicación del modelo “SERVPERF” demostrando las falencias que presenta el conjunto de establecimientos de salud del Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, en Durán, de la Provincia del Guayas, originado principalmente por la falta de capacidad de respuesta generada en la atención de los pacientes y/o usuarios lo que dificulta satisfacer las necesidades de ellos en el tiempo prudente, considerándose esta la principal problemática que refleja las limitaciones en la gestión administrativa y por lo tanto requiere de la fundamentación de una estrategia que evite que los pacientes deban perder tiempo para la pedir y recibir una cita médica, examen u otros servicios.

4) Seguridad

El cuarto componente del modelo “SERVPERF” corresponde a la seguridad del conocimiento que los empleados del Centro de Salud poseen al momento de ofrecer una atención en las áreas del servicio que brindan a los usuarios del cantón Durán.

Tabla 17. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Seguridad.

SEGURIDAD								
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
El comportamiento de los empleados del Centro de Salud le inspira confianza	88	48	16	120	16	75	21	384
Al solicitar el servicio en el Centro de Salud se siente seguro	100	72	20	80	4	90	18	384
Los empleados del Centro de Salud tratan a los pacientes siempre con cortesía	56	4	16	152	8	114	34	384
Los empleados del Centro de Salud cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes	68	4	24	140	16	112	20	384
Total	312	128	76	492	44	391	93	1.536

Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, en Durán, de la Provincia del Guayas.

Las preguntas expuestas corresponden a la seguridad que los usuarios perciben por parte de los empleados del Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón en Durán, por lo que los resultados obtenidos son recolectados mediante la aplicación de la encuesta.

Tabla 18. Resultado obtenido de la encuesta por el puntaje "SERVPERF":
Seguridad.

Seguridad											
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	5981			56%
El comportamiento de los empleados del Centro de Salud le inspira confianza	88	96	48	480	80	450	147	1389	384	3,62	52%
Al solicitar el servicio en el Centro de Salud se siente seguro	100	144	60	320	20	540	126	1310	384	3,41	49%
Los empleados del Centro de Salud tratan a los pacientes siempre con cortesía	56	8	48	608	40	684	238	1682	384	4,38	63%
Los empleados del Centro de Salud cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes	68	8	72	560	80	672	140	1600	384	4,17	60%

Fuente: Modelo "SERVPERF"

Calificación obtenida = Población respondiente * Puntaje modelo "SERVPERF"

Para obtener la calificación del modelo del "SERVPERF" correspondiente a la seguridad se emplea el resultado de la población encuestada por el puntaje de la escala de la técnica SERVPERF, ejemplo:

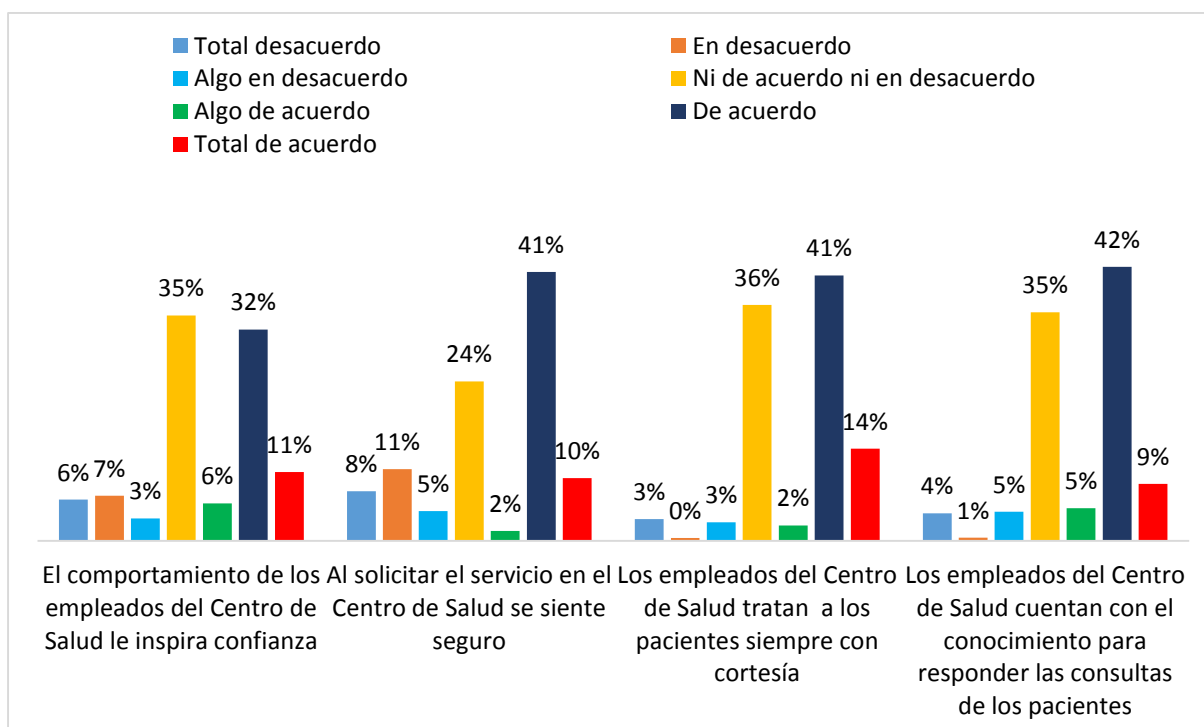
Pregunta	Población respondiente	Puntaje del modelo SERVPRF	Calificación obtenida
El comportamiento de los empleados del Centro de Salud le inspira confianza	48	X	
		En desacuerdo	
		2	=
			96

Tabla 19. Porcentaje obtenido componente Seguridad del modelo "SERVPERF".

SEGURIDAD							
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
El comportamiento de los empleados del Centro de Salud le inspira confianza	6%	7%	3%	35%	6%	32%	11%
Al solicitar el servicio en el Centro de Salud se siente seguro	8%	11%	5%	24%	2%	41%	10%
Los empleados del Centro de Salud tratan a los pacientes siempre con cortesía	3%	0%	3%	36%	2%	41%	14%
Los empleados del Centro de Salud cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes	4%	1%	5%	35%	5%	42%	9%

Fuente: Modelo "SERVPERF."

Figura 8. Componente de Seguridad.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud "Alfonso Oramas González", en Durán, de la Provincia del Guayas.

Los resultados obtenidos evidencian que tan solo el 32% está de acuerdo en el comportamiento de los empleados del Centro de Salud lo que le inspira confianza, el 41% manifestó que cuando ha solicitado algún tipo de atención se siente seguro que va a tener la respuesta esperada, este mismo porcentaje considera que los colaboradores de la casa de salud tratan a los pacientes con cortesía, mientras que el 36% es indiferente ante esta interrogante (**Ver Tabla 19**).

Referente al nivel de conocimiento de los colaboradores y del personal de Salud se obtiene un aspecto que genera algo de satisfacción reflejando que el 42% manifestó estar de acuerdo con la capacidad de los empleados para responder a sus consultas y necesidades.

Los hallazgos evidencian que el componente de Seguridad obtuvo una calificación promedio de **56%** lo que refleja un parámetro de satisfacción poco aceptable, este aspecto relacionado con los conocimientos y la atención demostrada por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, permiten determinar que en el Centro de Salud se han presentado situaciones que han causado la insatisfacción de los pacientes y/o usuarios de la institución ocasionada por las limitaciones presentadas por el aspecto del comportamiento de los empleados que en algunas ocasiones ha sido motivo de desconfianza e inseguridad, a esto se suma las dificultades que presentan para dar una respuesta pronta y fiable a las solicitudes de los pacientes que desconocen algunos procesos de atención.

5) Empatía

La última dimensión del modelo "SERVPERF", corresponde a la empatía de los empleados que colaboran dentro del Centro de Salud "Alfonso Oramas González", del cantón Durán.

Tabla 20. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios: Empatía

EMPATIA								
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Muestra
El personal del centro de salud brinda atención individual a los pacientes	8	0	0	16	12	285	63	384
El Centro de Salud cuenta con empleados que brindan atención personal	52	8	0	76	20	188	40	384
El Centro de Salud se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes	116	8	12	62	20	135	31	384
El personal del Centro de Salud atiende sus necesidades específicas	124	4	20	36	20	153	27	384
Total	300	20	32	190	72	761	161	1.536

Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Durán, de la Provincia del Guayas.

La empatía se basa de la atención cordial e individual que brinda los trabajadores que laboran en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Durán hacia los usuarios que asisten a cada área de la institución.

Tabla 21. Resultado obtenido de encuesta, por puntaje “SERVPERF”: Empatía

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total calificación modelo SERVPERF	Muestra	Calificación sobre 7	%
Puntaje SERVPERF	1	2	3	4	5	6	7	7249			67%
El personal del centro de salud brinda atención individual a los pacientes	8	0	0	64	60	1710	441	2283	384	5,95	85%
El Centro de Salud cuenta con empleados que brindan atención personal	52	16	0	304	100	1128	280	1880	384	4,90	70%
El Centro de Salud se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes	116	16	36	248	100	810	217	1543	384	4,02	57%
El personal del Centro de Salud atiende sus necesidades específicas	124	8	60	144	100	918	189	1543	384	4,02	57%

Fuente: Modelo “SERVPERF”

Calificación obtenida = Población respondiente * Puntaje modelo SERVPERF

De la misma forma se emplea el procedimiento para obtener la calificación del modelo referente a la empatía que los empleados del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” del cantón Durán, ofrecen a los usuarios. A continuación se presenta un ejemplo de las preguntas expuestas dentro del cuestionario de la encuesta:

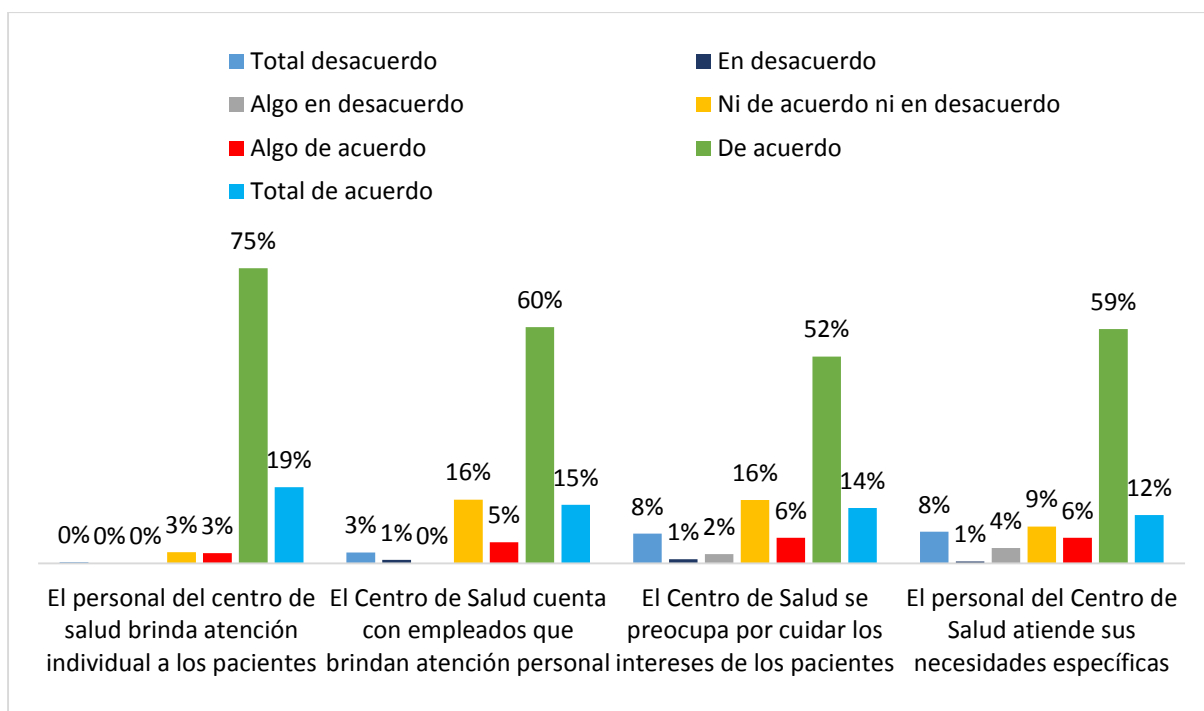
Pregunta	Población respondiente		Puntaje del modelo SERVPRF		Calificación obtenida
El personal del centro de salud brinda atención individual a los pacientes	16	X	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4	=	64

Tabla 22. Porcentaje obtenido componente Empatía del modelo “SERVPERF”.

EMPATÍA							
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
El personal del centro de salud brinda atención individual a los pacientes	0%	0%	0%	3%	3%	75%	19%
El Centro de Salud cuenta con empleados que brindan atención personal	3%	1%	0%	16%	5%	60%	15%
El Centro de Salud se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes	8%	1%	2%	16%	6%	52%	14%
El personal del Centro de Salud atiende sus necesidades específicas	8%	1%	4%	9%	6%	59%	12%

Fuente: Modelo “SERVPERF”

Figura 9. Componente de Empatía.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Durán, de la Provincia del Guayas.

Dentro del quinto componente se obtiene que el 75% está de acuerdo con la atención que el personal de salud brinda a los pacientes, el 60% señala que el centro de salud cuenta con personal que brinda atención oportuna, el 52% considera que los empleados cuidan de los intereses de los pacientes y/o usuarios, mientras que el 59% de involucrados en el estudio indica que el personal del centro de salud atiende sus necesidades específicas (**Ver Tabla 22**).

Los hallazgos evidencian que el componente de Empatía obtuvo una calificación promedio de **67%** lo que refleja un parámetro de satisfacción de los pacientes y/o usuarios poco aceptable, este aspecto relacionado con la atención proporcionada por los colaboradores del Centro de Salud de manera personalizada de modo que dispense la organización de los solicitantes del servicio de salud, de modo que a pesar de ser el componente de mayor calificación dentro del análisis del modelo SERVPERF refleja un nivel de insatisfacción de los pacientes ocasionada por las limitaciones de los componentes de la calidad del servicio, es decir, ofrecer un servicio poco empático.

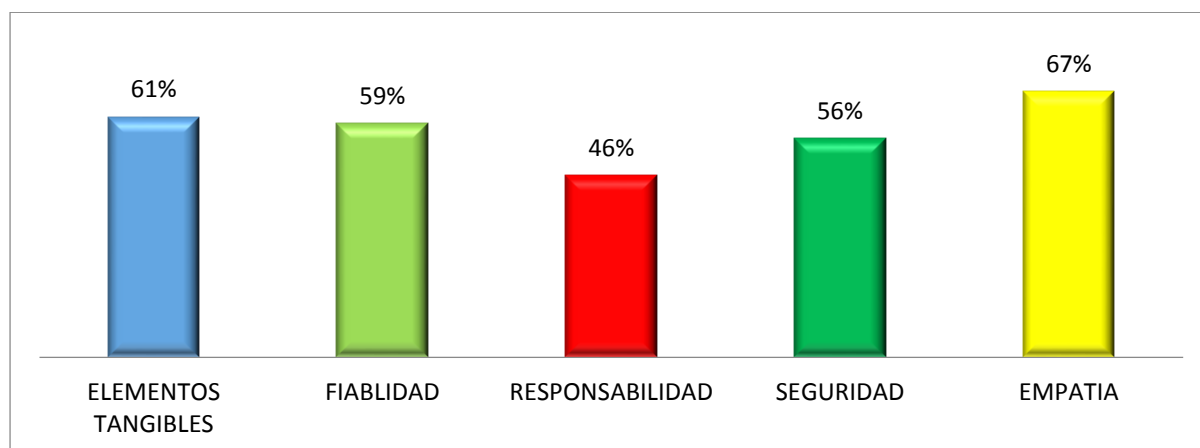
6) Resumen de componentes modelo “SERVPERF”

Tabla 23. Resumen de los componentes del modelo “SERVPERF”

Descripción	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
Bienes Tangibles	4,27	7	61%
Fiabilidad	4,16	7	59%
Responsabilidad	3,23	7	46%
Seguridad	3,89	7	56%
Empatía	4,72	7	67%
Promedio			58%

Fuente: Modelo “SERVPERF”

Figura 10. Resumen de modelo “SERVPERF”.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, del cantón Durán, de la Provincia del Guayas.

El modelo “SERVPERF” se detectó los componentes de atención y satisfacción de los usuarios y/o pacientes de los Centros de salud, obteniendo que el componente de menor calificación fue la responsabilidad (46%) seguido de la seguridad (56%), la fiabilidad se encuentra en tercer lugar (59%), el componente de Elementos Tangibles se encuentra en cuarto lugar de calificación con el 61%, mientras que el componente de Empatía obtuvo una calificación de 67% (**Ver Tabla 23**).

Considerando estos hallazgos se puede identificar que la calificación promedio obtenida mediante la aplicación del modelo es de 58% lo que se ubica dentro de un parámetro de calificación poco aceptable, debido a que el componente de

responsabilidad se presentó mediante las limitaciones del personal de salud en la voluntad de proporcionar atención a los pacientes y/o usuarios para proporcionar un servicio rápido, además se destaca que los conocimientos y la atención demostrada de parte de los empleados ha generado algo de insatisfacción por desconfianza, por lo tanto la principal problemática del estudio se relaciona con las limitaciones de los componentes de la calidad del servicio, ya que el personal de salud ofrece un servicio poco empático, desconfiable en muchos casos y de escaso agrado de parte de los pacientes.

3.4. Discusión

Los resultados obtenidos evidenciaron debilidades en el sistema de gestión de la calidad del servicio, que están ocasionando la insatisfacción de los usuarios del servicio de salud, observándose además, limitaciones en los diversos componentes del modelo SERVPERF, empleado para medir la satisfacción de los pacientes y de la comunidad en general.

Con relación a los bienes tangibles (61%), se observó debilidades por causa de las limitaciones de folletos, afiches, catálogos, en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, lo que impide informar al usuario sobre todos los programas y campañas que dirige esta unidad sanitaria. A ello se añade que, los horarios de consulta no son adecuados para la atención de la ciudadanía que labora y que no puede acudir en ese horario, aunque esta situación no puede ser resuelta en el corto plazo, debido a que se necesitaría una reforma en los reglamentos del Ministerio de Salud Pública, para cambiar este sistema de atención de los centros de salud, pero este evento, se abordará en el siguiente capítulo.

Referente a la fiabilidad (59%), se pudo conocer que el enfoque de la atención en el centro de salud, es hacia el cumplimiento de cronogramas internos, pero no hacia la satisfacción del cliente, lo que genera que el paciente y la comunidad de usuarios, perciba que el personal de este establecimiento de salud, no se están interesando por sus necesidades. Se evidenció también fallas en el servicio que ocasionan reproceso y demoras en la atención al usuario, por limitaciones de personal y de recursos materiales.

Sin embargo, el componente de la calidad del servicio que obtuvo la menor calificación, fue la responsabilidad (46%), en donde se pudo evidenciar demoras en la atención al cliente e inclusive la percepción del usuario, de que el personal del establecimiento de salud tuvo poco interés por resolver sus problemas. Al respecto, esta situación puede estar asociada a Desmotivación del personal de salud y sobrecarga de tareas por limitaciones de talento humano.

Prosiguiendo con el análisis de los resultados, se evidenció que el componente de la seguridad (56%) por la percepción de inseguridad que el usuario tiene por el servicio de salud, a lo que se añade las limitaciones en la calidez impartida por el personal del establecimiento, con fallas en la comunicación y en la información, que causa mayores dudas a la comunidad beneficiaria.

Por último, en lo relacionado a la empatía (67%), los usuarios percibieron un bajo nivel de preocupación del establecimiento, por cuidar sus intereses, además que, el centro de salud no dispone de cámaras de seguridad electrónica, a lo que se añade, la percepción del usuario, de alguna apatía en el personal que lo atendió, eventos que deben ser tomados en consideración para mejorar la calidad del servicio.

Finalmente, la evaluación de la calidad del servicio reportó un nivel de satisfacción del cliente del 58%, el cual no alcanzó el nivel de aceptabilidad requerida por el modelo SERVPERF, que es del 70%, significando ello, que se requiere establecer medidas correctoras para mejorar la calificación de la calidad del servicio, en procura de potenciar la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

4.1. Justificación

La gestión de la calidad del servicio es una de las áreas de mayor relevancia en la atención sanitaria, por este motivo, la Organización Mundial de la Salud y los organismos regionales pertinentes, han diseñado diversas estrategias para fortalecer este ámbito del área de la salud, lo que generó que las Constituciones de los países y las leyes que regulan esta cartera de Estado, incluyan a la calidad del servicio como uno de los principios y fines a lograr, para garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

El Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), refiere que el modelo de atención de salud debe orientarse a satisfacer las necesidades de la población, en materia de salud (Ministerio de Salud Pública, 2019). Sin embargo, se ha evidenciado en los resultados del estudio, que todavía el personal de salud, administrativo y de servicios del establecimiento sanitario donde se llevó a cabo el estudio, no se está orientando a satisfacer las expectativas de la ciudadanía, ni a garantizar los derechos de los grupos prioritarios, como lo espera la comunidad beneficiaria.

Debido a ello, se justifica el desarrollo de la presente propuesta, porque abordará todas las cláusulas del modelo “SERVPERF” que se relacionan con la atención al usuario, donde se encontraron debilidades, con calificaciones menores al 70% que es el mínimo permisible del método en mención, con la expectativa de que sean consideradas por la alta dirección del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, para generar mayores beneficios a la comunidad beneficiaria que tiene la esperanza de potenciar su bienestar y calidad de vida.

4.2. Propósito general

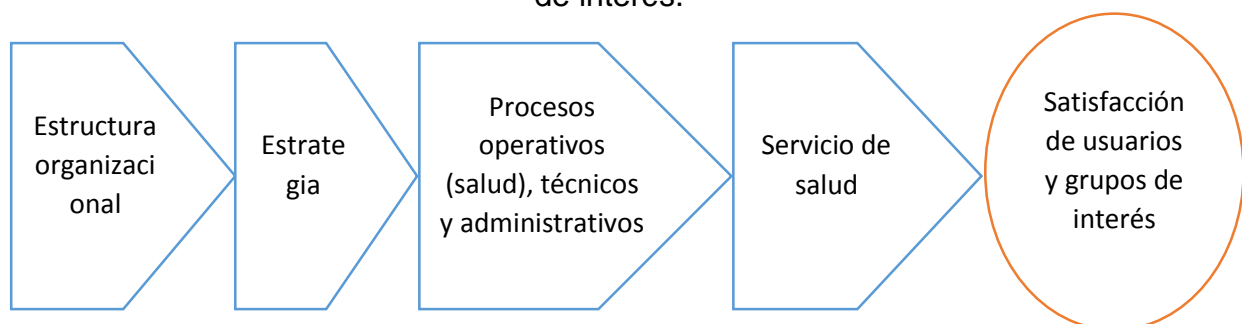
Diseñar una propuesta de mejora de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán.

4.3. Desarrollo

La estructura de la propuesta se basa en el cumplimiento del primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo, que pone de manifiesto que el Estado debe garantizar la calidad de vida digna para toda la población, con mayor énfasis en la satisfacción de las necesidades de los grupos prioritarios, orientándose al sistema de salud pública en la política 1.6, y en las metas al 2021, que pretenden a toda costa la reducción de las tasas de mortalidad infantil, materna, así como la disminución de la morbilidad por desnutrición crónica y obesidad, el aumento del acceso a la salud, de los profesionales de la salud por cada 100 mil habitantes, la promoción y prevención sanitaria, entre otros factores que constituyen el fundamento de las soluciones planteadas en este capítulo.

Obviamente, las soluciones que surjan como consecuencia de la evaluación realizada a la calidad del servicio, bajo la aplicación del modelo de gestión SERVPERF, deben ceñirse al ciclo de mejora continua de Deming y al gobierno por resultados establecido por el Estado desde el año 2010, a nivel nacional, pero siempre orientando el servicio hacia la satisfacción del usuario.

Figura 11. Modelo de gestión orientado a la satisfacción del cliente y de los grupos de interés.



Fuente: Encuesta aplicada en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”.

La estructura de la propuesta se encuentra diseñada según los componentes evaluados del modelo “SERVPERF”, es decir que, de acuerdo a las debilidades encontradas en cada uno de los elementos que forman parte de este modelo de gestión, se propone una solución, la cual debe minimizar o erradicar la causa que genera esa debilidad, valga la redundancia.

En la siguiente tabla se presenta la estructura de las soluciones, para el cumplimiento del objetivo de diseñar una propuesta de mejora de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en el Cantón Durán.

Tabla 24. Estructura de la Propuesta

Componente	Problema	Causa	Soluciones
Bienes Tangibles (61%)	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Centro de Salud, son visualmente atractivos (31%)	Limitaciones de folletos, afiches, catálogos, para entregar al usuario	Gestión de comunicación e información: elaboración y entrega de material informativo al usuario, para darle a conocer los diferentes servicios y los pormenores de la atención
	Los horarios de atención del Centro de Salud, son convenientes (53%)	Horarios de consulta externa son de 08h00 a 16h30	
Fiabilidad (59%)	Cuando un paciente tiene un problema, el personal del Centro de Salud muestra sincero interés por resolverlo (57%)	Enfoque de la atención es hacia el cumplimiento de procesos y cronograma, pero no hacia la satisfacción del cliente	Modelo de gestión orientado al servicio al cliente, con aplicación continua de modelo SERVQUAL, para medir nivel de satisfacción del cliente y sus indicadores, para así generar la acción correctiva y preventiva
	El personal del Centro de Salud proporciona el servicio en la oportunidad que promete hacerlo (49%)	Limitaciones de recursos materiales y de personal, generan demoras en la atención al usuario	Gestión de stock de medicamentos e insumos
	El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a suministrar los servicios (60%)	Superposición de funciones por incorrecta definición de las mismas, además que no se han conformado equipos de trabajo para la atención al usuario	Seguimiento a la gestión por procesos por puesto de trabajo
	El personal del Centro de Salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez (59%)	Reproceso por limitaciones de conocimientos en la gestión de calidad del servicio	Planificación de la capacitación del personal en la gestión de calidad del servicio
Seguridad (56%)	Los empleados del Centro de Salud tratan a los pacientes siempre con cortesía (63%)	Limitaciones de conocimientos en la gestión de calidad del servicio	Planificación de la capacitación del personal en la gestión de calidad del servicio
	Al solicitar el servicio en el Centro de Salud se siente seguro (49%)	Limitaciones en la aplicación de normas de bioseguridad	Planeación de la capacitación en medidas de bioseguridad para el personal de salud, administrativo y de servicios
	Los empleados del Centro de Salud cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes (60%)	Planeación inadecuada de la capacitación técnica, administrativa y de salud del personal sanitario, administrativo y de servicios	Planeación de la capacitación técnica, administrativa y de salud en el personal sanitario, administrativo y de servicios
	El comportamiento de los empleados del Centro de Salud le inspira confianza (52%)	Limitaciones en la aplicación de normas de bioseguridad	Política de gestión en bioseguridad
Responsabilidad (46%)	Los empleados del Centro de Salud brindan el servicio con prontitud a sus pacientes (50%)	Limitaciones de recursos materiales y de personal, generan demoras en la atención al usuario	Gestión de stock de medicamentos e insumos
	Los empleados del Centro de Salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes (51%)	Desmotivación del personal de salud	Planeación de programas motivacionales para el personal de salud
	Los empleados del Centro de Salud nunca están demasiado ocupados como	Requerimientos de talento humano en algunas áreas de salud	Selección y contratación de personal de salud

	para no atender a un paciente (37%)		
Empatía (67%)	El Centro de Salud se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes (57%)	Falta de mecanismos de seguridad que garanticen la tranquilidad y satisfacción del usuario, con relación al cuidado de sus pertenencias	Instalación de cámaras de seguridad en el establecimiento de salud
	El personal del Centro de Salud atiende sus necesidades específicas (57%)	Limitaciones de conocimientos en la gestión de calidad del servicio	Planificación de la capacitación del personal en la gestión de calidad del servicio

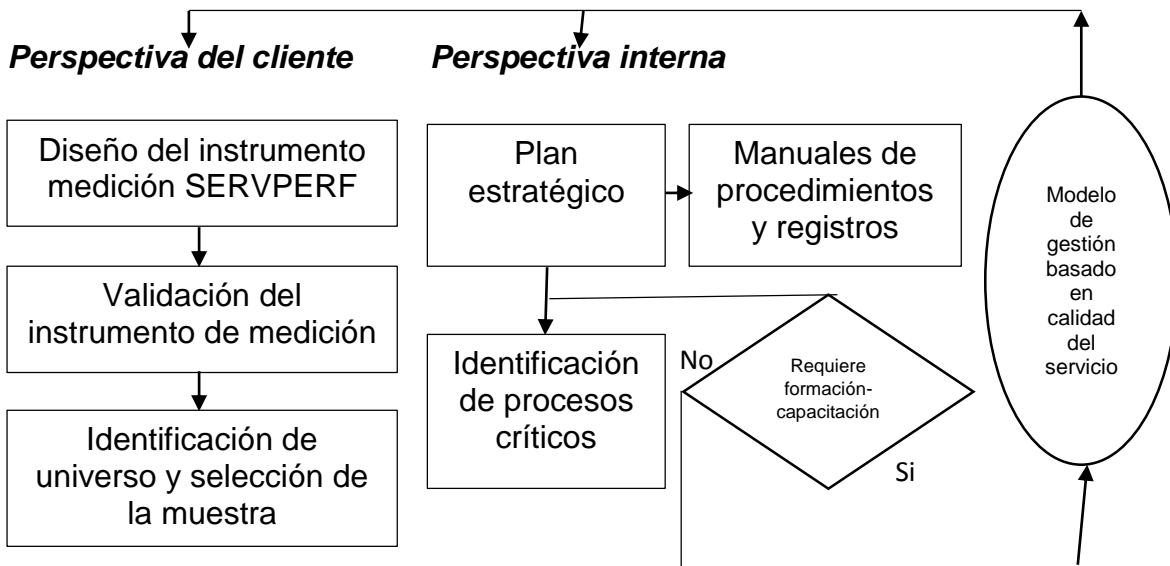
Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo SERVPERF.

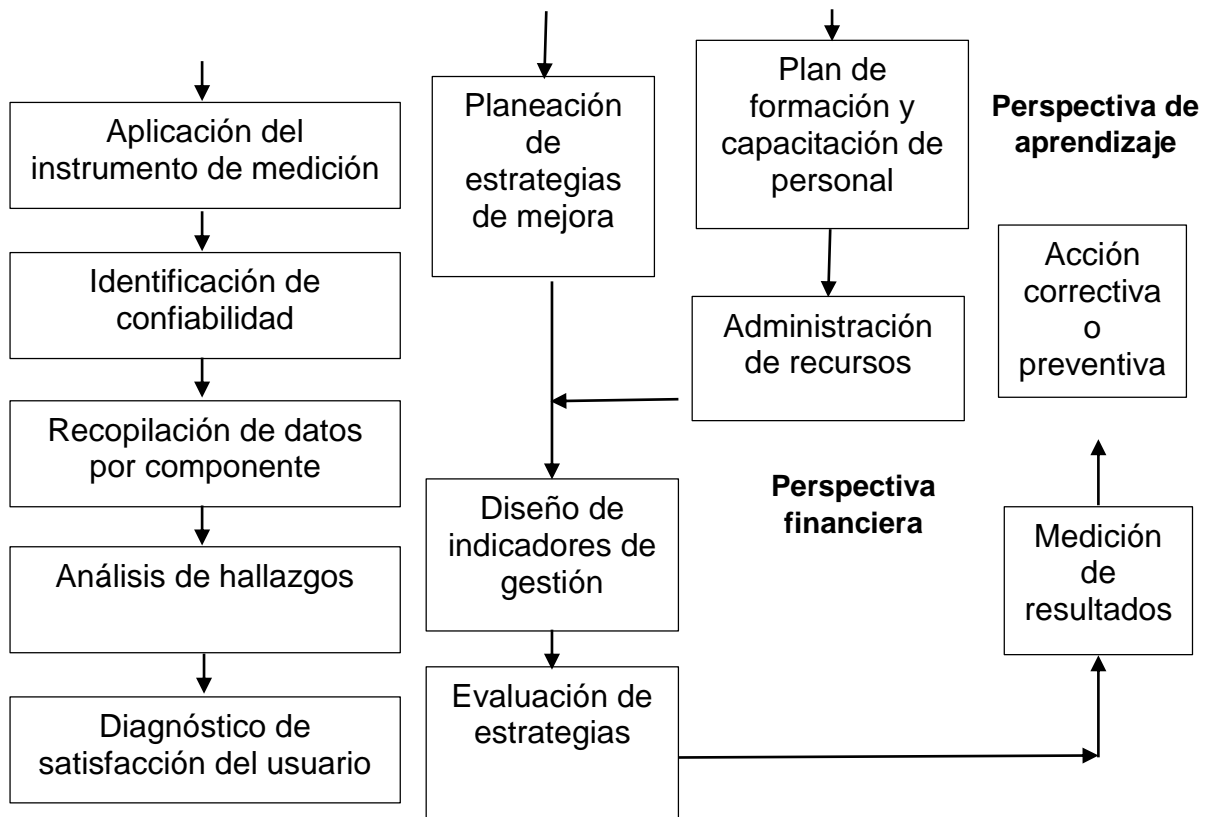
Con base en esta estructura, se explicarán en los siguientes sub-numerales, cada una de las soluciones planteadas, para el cumplimiento del objetivo de diseñar una propuesta de mejora de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán.

4.3.1. Modelo de gestión orientado hacia el usuario y los grupos de interés

El Estado ecuatoriano en el año 2008, elaboró el texto constitucional en vigencia, en la ciudad de Montecristi, este evento constituyó un hito en el ámbito de la salud, porque a partir de este documento jurídico, el sistema de salud dio un giro que trataba de orientar los servicios de esta cartera estatal, hacia el bienestar del usuario, motivo por el cual, se creó en el año 2009 el Plan Nacional del Buen Vivir, que en el año 2017 tomó la denominación de Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida, además del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) que surgió en el año 2010 y que ha sido actualizado anualmente hasta el año 2019 y el cual se orienta hacia la mejora continua, como se expone seguido:

Figura 12. Modelo de gestión de calidad del servicio propuesto para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” del cantón Durán





Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo SERVPERF.

El modelo de gestión de calidad del servicio propuesto para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” del cantón Durán, tiene su base en la herramienta del ciclo de Deming, el cual ha sido clasificado en cuatro perspectivas (cliente, interna, de aprendizaje y financiera), la primera se trata del diagnóstico de la calidad del servicio propiamente dicho, con base en el criterio de satisfacción de los clientes, el segundo inicia con la planeación de estrategias de mejora, el cual se coordina con el tercer componente referido a las actividades de formación y capacitación permanente, así como a la elaboración de los presupuestos, en lo que respecta al factor administrativo. La ejecución de estas estrategias y sus resultados, deben ser comparados con los objetivos que han sido diseñados con sus respectivos indicadores de gestión, los cuales serán de gran utilidad para la medición y evaluación de las actividades. La toma de decisiones tendrá fundamento en esta evaluación, cuyos resultados sustentarán las acciones correctivas y/o preventivas que generarán la mejora continua y volverán a ser monitoreadas mediante el instrumento del modelo SERVPERF y su escala multidimensional, para recoger el nuevo indicador de satisfacción de los pacientes y usuarios, prosiguiendo con el

perfeccionamiento permanente. El costo del sistema informático SERVPERF ascendería a \$1.000,00.

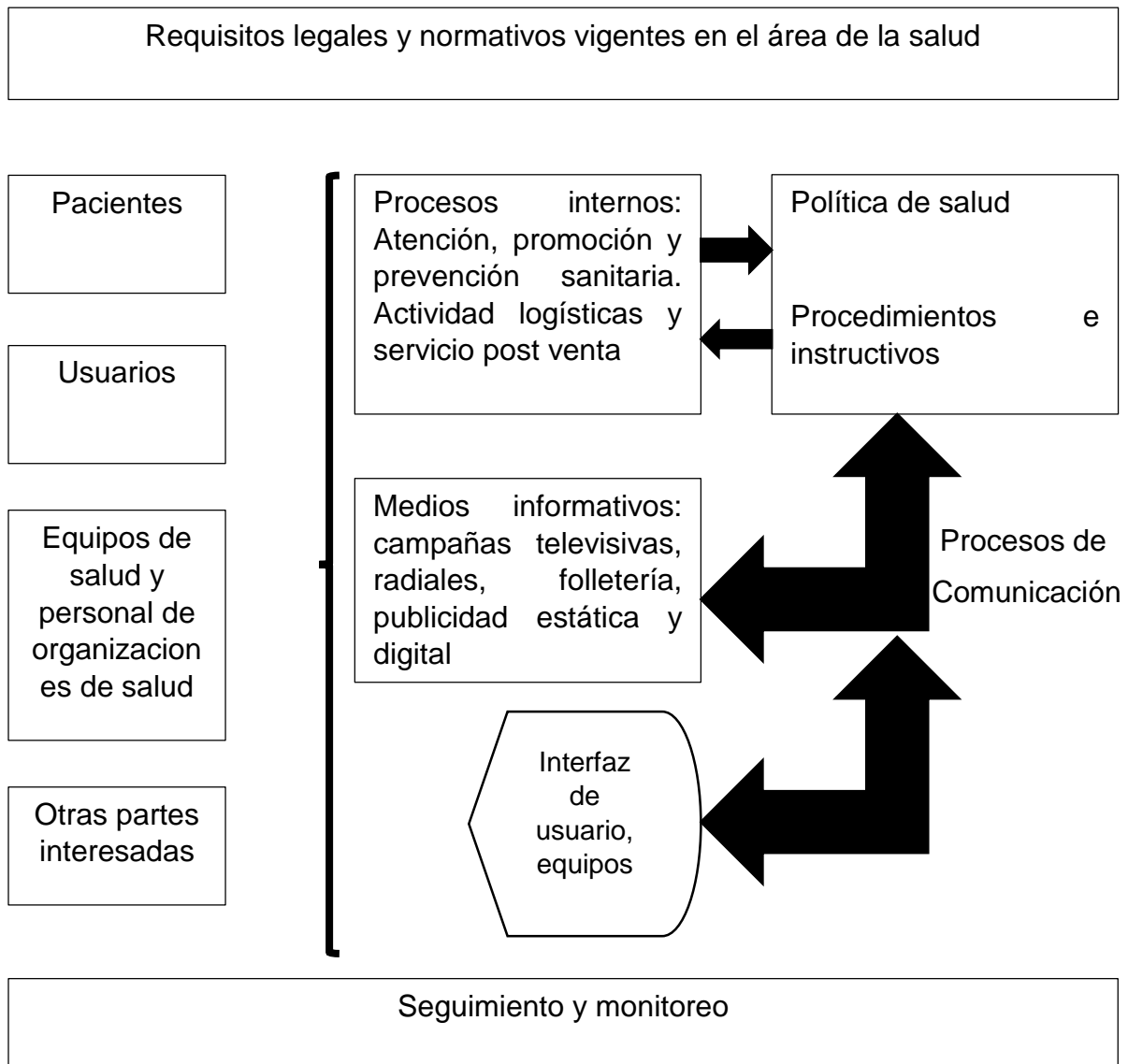
4.3.2. Gestión de comunicación e información

La política del sistema de salud pública debe orientarse a lograr el máximo bienestar de la población, por lo tanto, la interrelación entre las entidades adscritas al Ministerio de Salud Pública y la población, es constante y debe ser fortalecida, a través de mecanismos de comunicación e información, que permitan que los datos constituyan un recurso a ser analizado previo a la toma de decisiones y un producto que puede coadyuvar a la promoción y prevención sanitaria, como consecuencia de una óptima gestión de la calidad del servicio de salud.

Un artículo publicado en Río de Janeiro, toma el concepto de la Organización Mundial de la Salud sobre el Sistema de Información en Salud (SIS), al que definió como “un mecanismo para la recolección, procesamiento y análisis de datos, que contribuyen a facilitar la labor de planeación, ejecución y control de la política y las estrategias de la cartera sanitaria” (Alazraqui, Mota, & Spinelli, 2016).

La atención sanitaria tiene una política definida, la cual se orienta al cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la materia sanitaria, que pretenden fortalecer la calidad de vida de la población, no solo con base en la asistencia, sino también con la ejecución de las actividades de promoción y prevención sanitaria, que deben orientarse a la mejora continua de la satisfacción de la comunidad de pacientes y usuarios, cuya política y gestión de la comunicación e información, forman parte de los procesos internos que se reflejan en el entorno externo y contribuyen a la potenciación de la calidad del servicio, como se establece en el siguiente esquema:

Figura 13. Gestión de comunicación e información para fortalecimiento de calidad del servicio a pacientes y usuarios en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán



Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo “SERVPERF”.

El esquema se explica desde la perspectiva de la comunidad beneficiaria, porque las políticas y procedimientos hospitalarios deben generar la planeación y ejecución de procesos internos que potencien la atención, promoción y prevención sanitaria, transformándose la gestión de comunicación e información en una base fundamental para sustentar estos procesos, a través de los medios informativos que utilice el establecimiento de salud, como es el caso de las campañas televisivas, radiales, folletería, publicidad estática y digital, con uso de Web Site, redes sociales y demás espacios cibernéticos, apoyados en equipos computacionales e interfaz de

usuarios, que facilitan la interacción entre el centro de salud y la comunidad, para orientar el servicio hacia el bienestar de los pacientes, usuarios, equipos de salud y personal de organizaciones de salud y demás partes interesadas.

Los principales recursos que se deben destinar para el cumplimiento de la Gestión de comunicación e información a los usuarios y pacientes, son los siguientes:

Tabla 25. *Recursos de la gestión de comunicación e información*

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Cuñas radiales	52	\$ 15,00	\$ 780,00
Anuncios en diarios locales	24	\$ 40,00	\$ 960,00
Afiches	5.000	\$ 0,25	\$ 1.250,00
Hojas volantes	10.000	\$ 0,05	\$ 500,00
Trípticos	5.000	\$ 0,25	\$ 1.250,00
Folletos	2.000	\$ 0,80	\$ 1.600,00
		Total	\$ 6.340,00

Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo "SERVPERF".

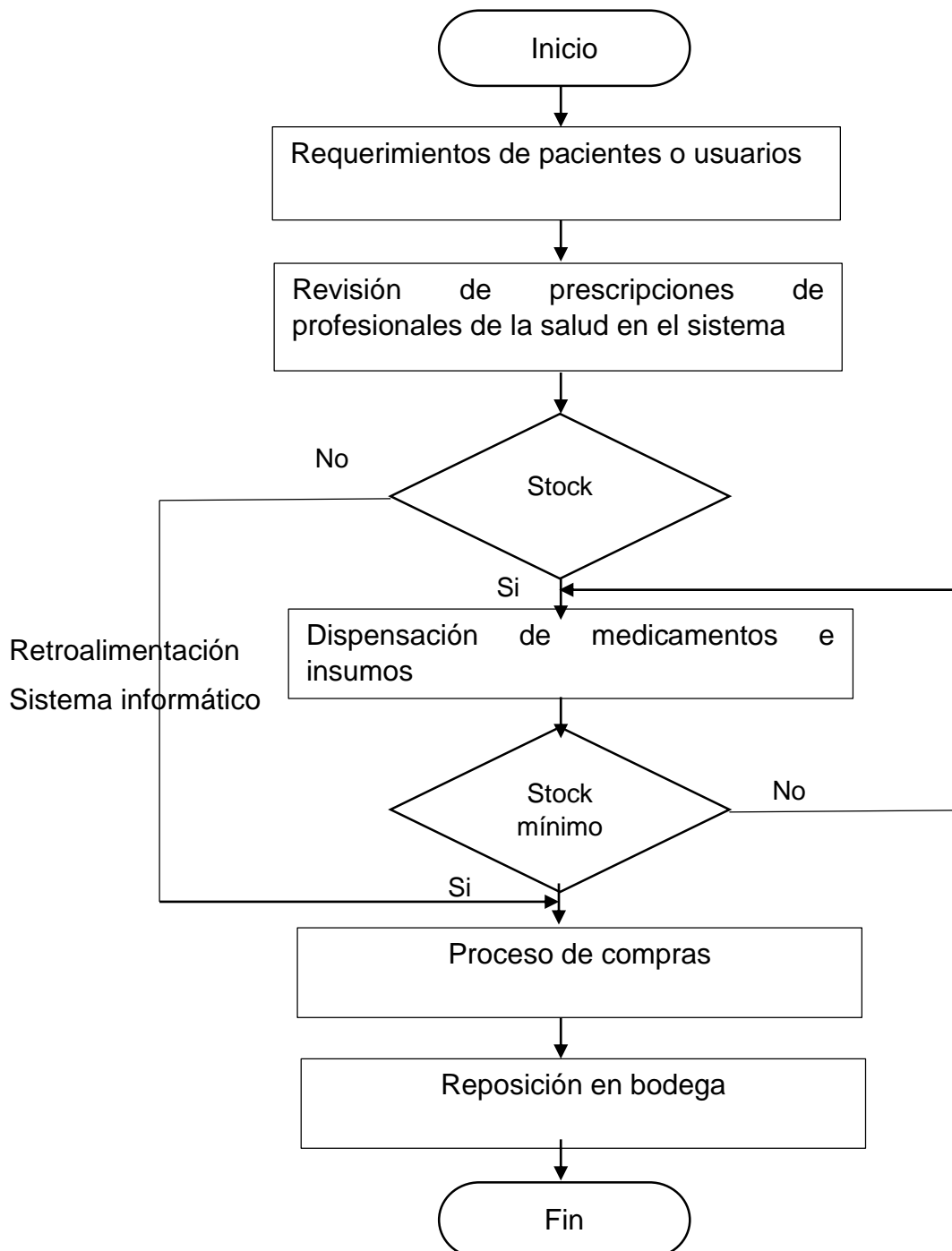
Además del presupuesto de \$6.340,00 que se recomienda como inversión de esta estrategia informativa, en el Centro de Salud "Alfonso Oramas González", para alcanzar los objetivos pertinentes a la materia sanitaria en atención, promoción y prevención sanitaria, se destaca que la política de comunicación debe asentarse en procedimientos que contribuyan a la integración e interrelación efectiva entre la comunidad de pacientes y usuarios, con el personal que forma parte de esta organización sanitaria, en búsqueda de alcanzar la máxima calidad del servicio para bienestar de la población del cantón Durán.

4.3.3. Gestión del stock

La gestión del stock es uno de los aspectos de mayor relevancia dentro de una organización hospitalaria, porque se necesita contar con medicamentos, insumos y demás recursos materiales disponibles para minimizar el tiempo en la atención médica y satisfacer los requisitos de los pacientes y usuarios, que en los casos de mayor severidad deben ser atendidos de manera inmediata. El modelo de Gestión

de stock que favorece al modelo de gestión de calidad del servicio plasmado en la presente propuesta, se representa de la siguiente manera:

Figura 14. Flujograma de gestión del stock de insumos y medicamentos

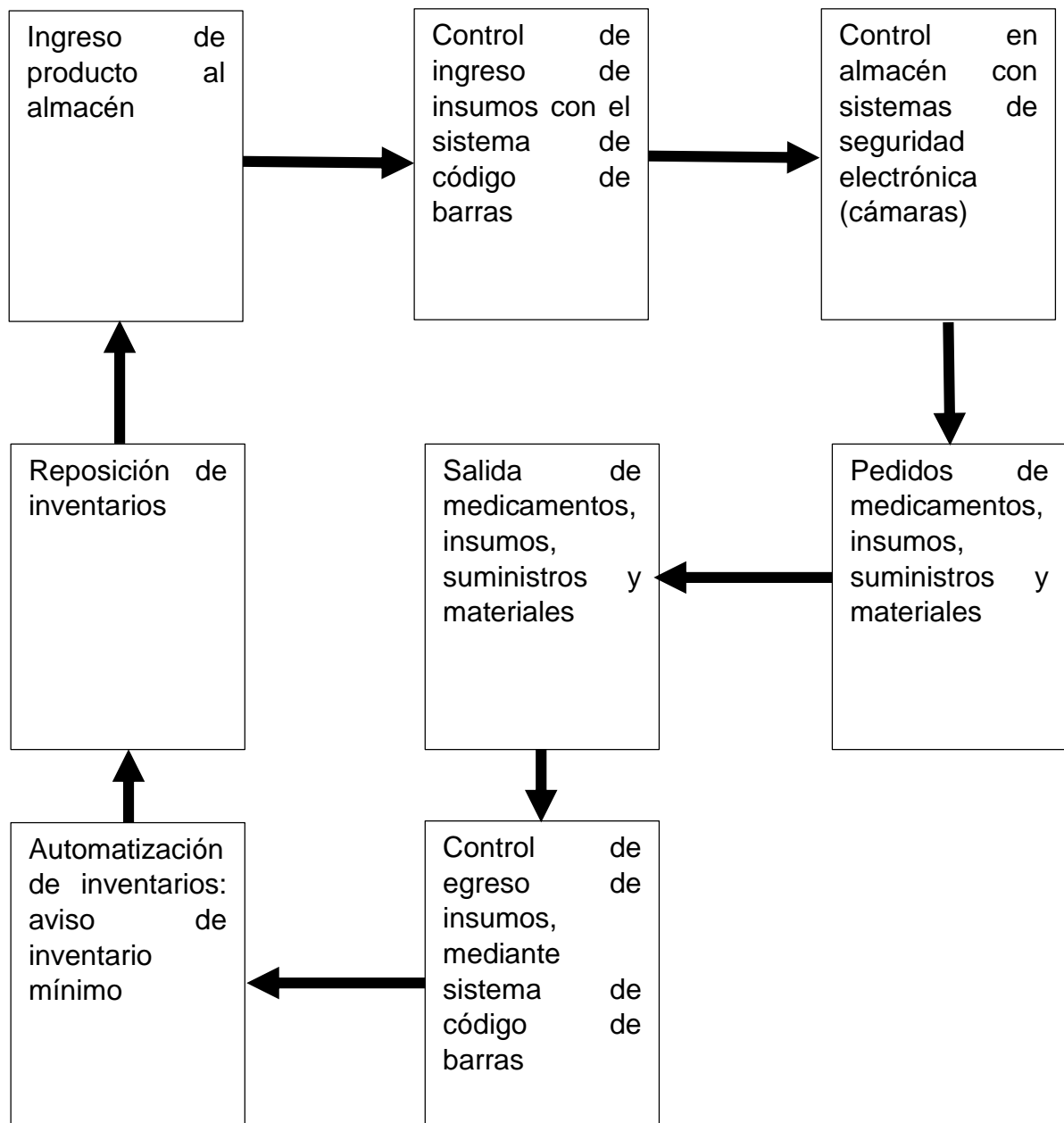


Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo SERVPERF.

Para evitar que el punto crítico del flujograma de la gestión del stock llegue a su punto crítico, se debe establecer un sistema de información que minimice el riesgo

de que el establecimiento de salud se quede sin stock de medicamentos e insumos, se propone la implementación de un sistema tecnológico que permita el control de este evento y el mantenimiento del disponible suficiente, en este caso, bien podría ser un sistema de código de barras, que podría realizar la siguiente función:

Figura 15. Sistema de control de gestión del stock de insumos y medicamentos



Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo SERVPERF.

El modelo de la gestión de inventarios también esquematiza un ciclo, donde después de ingresar insumos y materiales a la bodega, estos son incorporados

inmediatamente al sistema, a través de la lectura de su código de barras, posteriormente, estos insumos son almacenados. Cuando se reporta una necesidad de los mismos, se procede a su retiro del almacén y el código de barras aplica en su lectura el egreso de estos materiales del sistema, de modo que, automáticamente se obtengan los inventarios y cuando llegue al punto mínimo, se procederá a realizar la compra de los medicamentos o suministros, antes de que el establecimiento de salud se quede sin stock, para continuar con su ingreso de manera cíclica.

Los recursos que serán necesarios para la implementación de la propuesta del modelo de gestión del stock, son los siguientes:

Tabla 26. Recursos requeridos para la propuesta de gestión del stock

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Sistema de código de barras	1	\$1.800,00	\$1.800,00
Equipo de computación	1	\$1.000,00	\$1.000,00
Sistema de seguridad electrónica con seis ojos de águila	1	\$1.200,00	\$1.200,00
		Total	\$4.000,00

Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo "SERVPERF".

Actualmente, el sistema de gestión del stock del Centro de Salud "Alfonso Oramas González", se maneja a través de un sistema integrado, el cual debe ser manipulado por el usuario de sistema, por lo que, a este sistema integrado se le puede incorporar el mecanismo de código de barras para fortalecer la eficiencia del control de inventarios.

4.3.4. Gestión de capacitación

La gestión de capacitación es otro de los mecanismos que pueden potenciar la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud "Alfonso Oramas González", porque involucra directamente al talento humano de todas las áreas, tanto al personal de salud, como al administrativo y de servicios.

Los objetivos primordiales de la Gestión de capacitación del talento humano, radican en los siguientes:

- Fortalecer los conocimientos del personal de salud, administrativo y de servicios para mejorar la calidad del servicio de salud y maximizar la satisfacción de los pacientes y usuarios.
- Potenciar las actitudes del talento humano hacia la calidad, calidez y eficiencia del servicio de salud.

La política de la gestión de capacitación del talento humano, radica en la minimización de las tasas de morbi-mortalidad, a través de la promoción y prevención sanitaria, en cumplimiento con la política del primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida, que hace referencia a iguales oportunidades para toda la ciudadanía.

La misión de la gestión de capacitación consiste en el desarrollo de las capacidades del personal de salud, administrativo y de servicios, para que pueda orientar sus actitudes y actuaciones, de conformidad con la máxima calidad del servicio para beneficio de la satisfacción de los pacientes y usuarios.

La visión de la gestión de capacitación consiste en crear una cultura orientada hacia la calidad del servicio, para que el personal se habitúe a la misma y pueda ofrecer permanentemente servicios que satisfagan los requisitos de la comunidad beneficiaria.

Las actividades que constan dentro del plan de capacitación del talento humano, son las siguientes:

Tabla 27. Plan de Capacitación

Módulo	Fecha / hora	Temas	Contenido temático	Instrumento de Evaluación
Conceptual	03/01/2021 08h00 – 16h00	Tema: Gestión de calidad del servicio. Propósito: Mejorar la calidad de servicio en los pacientes.	1) Atención al paciente. 2) Calidad en los servicios de Salud al paciente. 3) Empatía del equipo de profesionales de salud. 4) Comunicación efectiva entre paciente y profesional de salud.	Evaluación de los logros y resultados obtenidos en los participantes, a través de un formulario de preguntas. Evaluación Intermedia con Test de diagnóstico: 1) ¿Qué es la calidad de servicio en los pacientes? 2) ¿Cuáles son las funciones que el profesional de salud debe aplicar para mejorar la calidad del servicio?
Práctico	04/01/2021 08h00 – 16h00	Tema: Bioseguridad Propósito: Minimizar los riesgos de infecciones intrahospitalarias.	5) Medidas de seguridad. Salud y ambiente laboral. 6) Lavado de manos y uso de equipos de protección personal. 7) Correcta manipulación de los instrumentos y equipos hospitalarios. 8) Promoción y prevención de la salud.	Evaluación de los logros y resultados obtenidos en los participantes, a través de un formulario de preguntas. Evaluación Intermedia con Test de diagnóstico: 1) ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad? 2) ¿Cuáles son los elementos necesarios que forman parte del equipo de protección del profesional de salud?
Técnicas de aprendizaje		1) Dinámica grupal 2) Talleres 3) Exposición con diapositivas al finalizar la capacitación		
Recursos		1) Materiales: didácticos y suministros (carpetas, plumas, lápices, hojas, otros) y TIC (computadora, proyector de diapositivas), diapositivas 2) Humanos: personal de salud, de servicios, administrativos. 3) Económicos: presupuesto		

Logros de aprendizaje	<ol style="list-style-type: none"> 1) Fortalecer los conocimientos del talento humano para la mejora de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del paciente. 2) Minimizar el riesgo de contagio e infecciones intrahospitalarias para bienestar de paciente y personal del hospital. 3) Cumplir eficientemente con la legislación vigente en materia de salud. 4) Dignificar la calidad de vida de la población en general.
Participante	1) Instructores, personal de salud, de servicios, administrativos.

Fuente: García (2015)

El presupuesto que requiere el cumplimiento de la gestión de capacitación del talento humano en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 28. *Presupuesto del plan de capacitación*

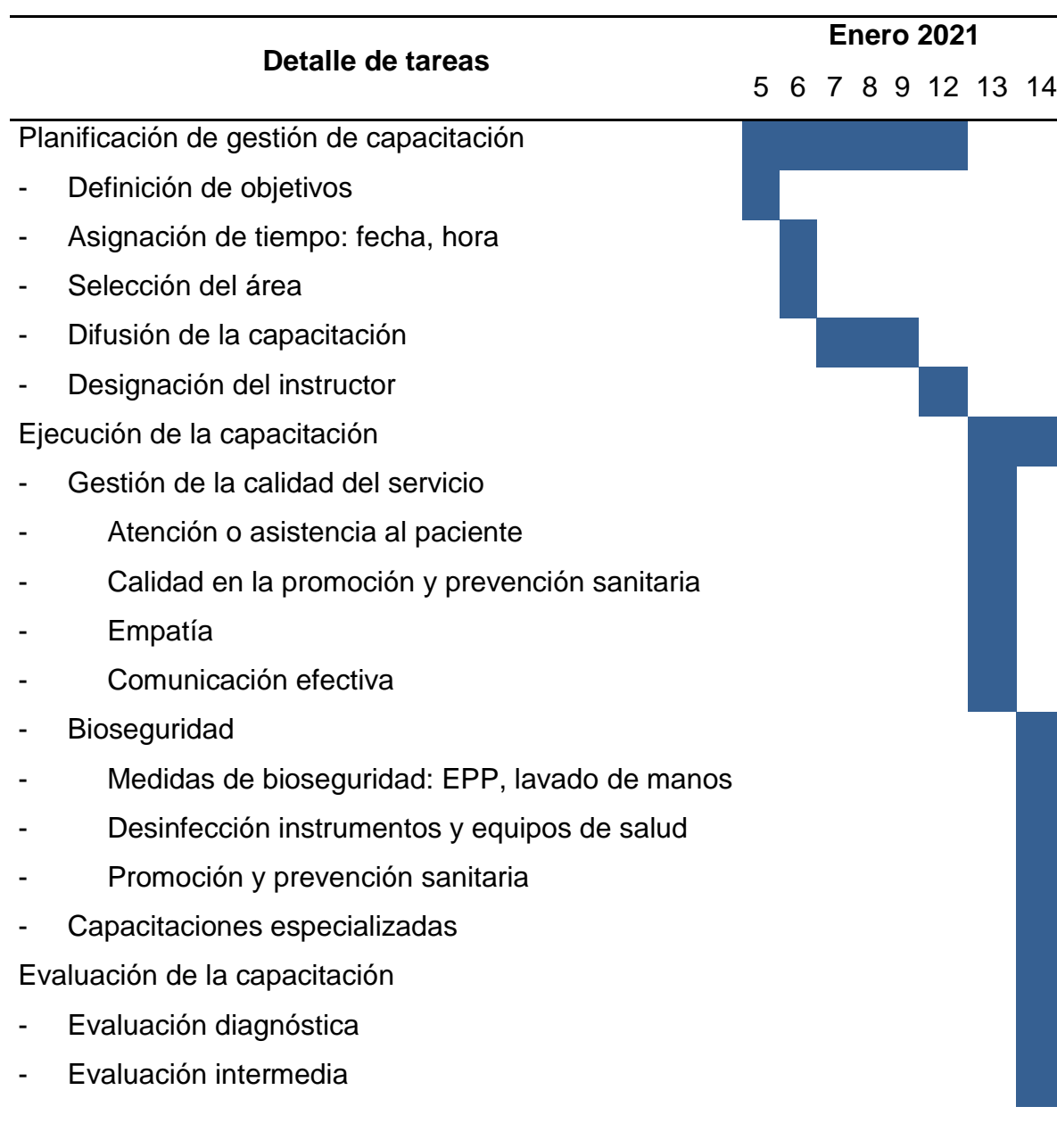
Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Computadora	1	\$1.000,00	\$1.000,00
Proyector de diapositivas	1	\$1.200,00	\$1.200,00
Suministros de oficina (hojas, carpetas, lápices, plumas)	1	\$100,00	\$100,00
Suministros didácticos: pen drive, marcadores de tiza líquida, otros	1	\$100,00	\$100,00
Instructor del Ministerio de Salud Pública	1	\$600,00	\$600,00
Instalaciones (pertenecen a la institución)	-	-	-
Acceso a Servicio Internet (institución)	-	-	-
		Total	\$3.000,00

Fuente: García (2015)

Con relación a este presupuesto, si los directivos del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” deciden ahorrar recursos, pueden utilizar los equipos pertenecientes a la institución. Sin embargo, se expone en la presente propuesta, un costo de \$3.000,00.

Mientras que el cronograma de la gestión de la capacitación se describe en la siguiente tabla:

Tabla 29. Cronograma de puesta en marcha de gestión de capacitación.



Fuente: García (2015)

La capacitación del talento humano debe fomentar una cultura de la calidad del servicio, por consiguiente, se propone que existe un acuerdo de confidencialidad entre los directivos y el personal, para garantizar que la organización de salud reconozca la actitud positiva de sus empleados para contribuir con el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

4.3.5. Programas motivacionales

Los programas motivacionales son beneficiosos para las organizaciones de salud, porque facilitan la entrega de un reconocimiento al talento humano que forman parte de estas entidades, por parte de los directivos que, en este caso, están representados por el Estado ecuatoriano.

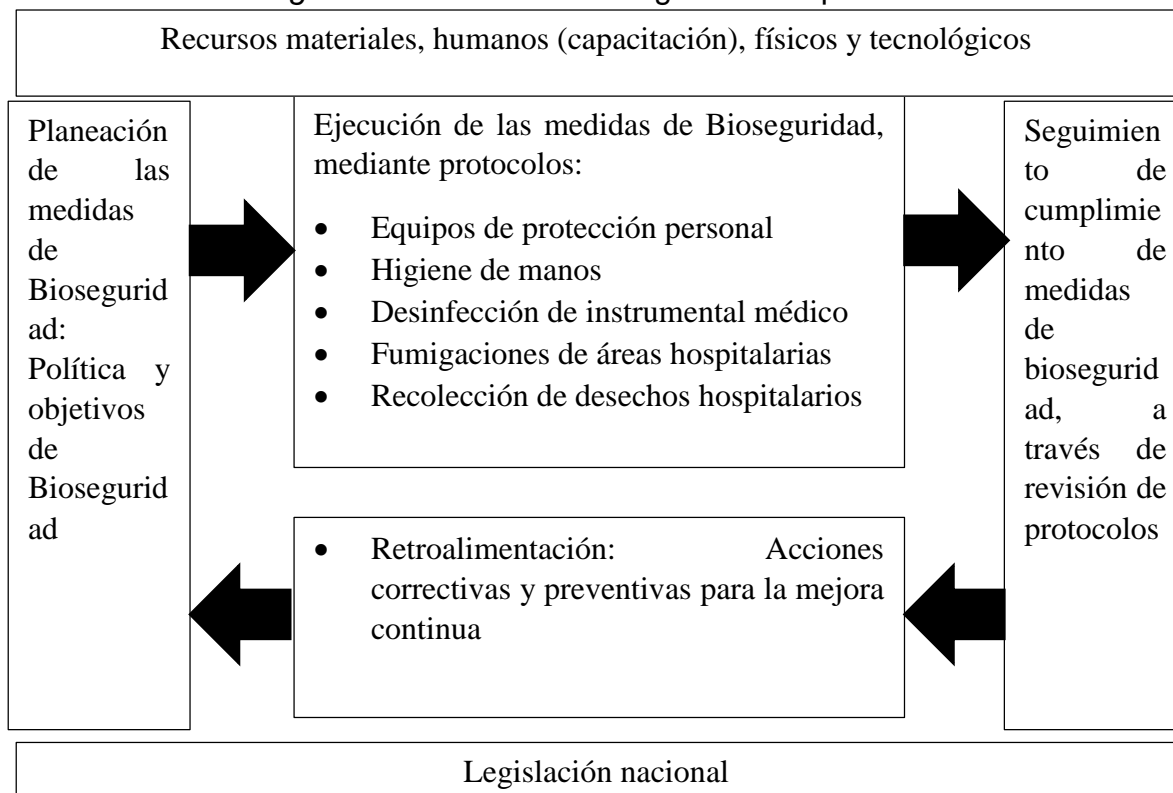
La legislación nacional identificada en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño del Talento Humano, en el artículo 14 clasifica los niveles de eficiencia de desempeño individual, dando realce a los conocimientos específicos del personal, en el literal c) de este articulado, ofreciendo un reconocimiento para los profesionales de la salud que tengan Maestrías y/o PHD, porque además de incrementarles los salarios, les permite contar con una ventaja para la participación en los concursos de mérito y oposición, para alcanzar el nombramiento en un puesto de trabajo, siendo ello uno de los incentivos que impulsa al personal de salud, administrativo y de servicios, a seguir estudios de postgrado (Ministerio del Trabajo, 2018)

4.3.6. Política de gestión en Bioseguridad

La bioseguridad es una de las áreas más importantes en los establecimientos de salud, debido a que el entorno hospitalario se encuentra contaminado por los microorganismos patógenos que han infectado a los pacientes ingresados o usuarios que han recibido atención en la entidad, por consiguiente, es necesario e indispensable que, tanto las autoridades como el personal de salud, puedan ofrecer la seguridad suficiente a la comunidad beneficiaria para que fortalezca su confianza al recibir la atención sanitaria.

El modelo de Bioseguridad se basa en una política eficiente que minimiza la probabilidad de contagio de infecciones intrahospitalarias, para beneficio de la comunidad de profesionales de la salud, personal incorporado en las instituciones sanitarias y la población que recibe la atención en estas entidades. En el siguiente esquema se presenta el detalle de este modelo:

Figura 16. Modelo de Bioseguridad hospitalaria



Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo "SERVPERF".

El modelo de Bioseguridad también se asienta en el ciclo de mejoramiento continuo de Edward Deming, en donde la política y los objetivos de esta materia, constituyen la primera fase de planeación, mientras que la ejecución corresponde al uso de los equipos de protección personal, la realización de la higiene de manos, la desinfección de instrumental médico, las fumigaciones de áreas hospitalarias y la recolección de desechos hospitalarios. El monitoreo del cumplimiento de estas medidas, debe generar la acción correctiva y preventiva respectiva, para tender a la mejora continua, que continúa el ciclo del perfeccionamiento permanente.

4.3.7. Selección y contratación de personal de salud

Dentro de la propuesta para el mejoramiento del Centro de Salud "Alfonso Oramas González", consta también el incremento de profesionales de la salud, a pesar que, es poco probable que el Estado seleccione y contrate personal sanitario, porque en algunos establecimientos se ha reducido personal para minimizar los costos de la Proforma Presupuestaria.

No obstante, la selección y contratación de personal sanitario es indispensable para fortalecer los indicadores de calidad del servicio de salud, porque la sobrecarga laboral constituye una de las causas principales de las demoras e insatisfacción de los pacientes y usuarios.

El primer paso previo a la selección del puesto de trabajo, consiste en la descripción de los mismos. En este caso, se propone la contratación de 2 Licenciados/as en Enfermería y 2 Médicos Especialistas.

- **Descripción del puesto:** Licenciado en Enfermería.
- **Funciones que desempeñará:**
 - a) Cuidados asistenciales, educativos, promoción y prevención sanitaria para beneficio de la comunidad.
- **Objetivo del puesto:** Satisfacer las necesidades de cuidados asistenciales y de conocimientos sobre prevención sanitaria de la población del cantón Durán.
- **Descripción del puesto:** Médicos Especialistas.
- **Funciones que desempeñará:**
 - b) Atención sanitaria de la población del cantón Durán, en diversas especialidades.
- **Objetivo del puesto:** Satisfacer las necesidades de la población del cantón Durán, en materia de atención sanitaria especializada.

Prosigue a la descripción de los puestos de trabajo, la **selección y reclutamiento** de los profesionales de salud, en donde se realizan las siguientes actividades:

- a) Recepción de currículum vitae de aspirantes.
- b) Selección de currículum vitae de aspirantes, indicando en el perfil del puesto, la necesidad de demostrar el título profesional y por lo menos un año de experiencia.
- c) Entrevistas de Selección: con aplicación de pruebas de Idoneidad: inteligencia, habilidad, vocacionales y personalidad.

Prosigue el proceso de selección con la contratación de los profesionales de salud para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, bajo modalidad temporal o por contrato, con la legalización del contrato de trabajo.

Es necesario que los profesionales de salud que sean contratados, sean capacitados de conformidad con lo establecido en el plan de capacitación. En términos generales, se presenta el detalla de sueldos de los profesionales de la salud.

Tabla 30. *Salarios de profesionales de la salud.*

Descripción	Salario	Decimo	Decimo	Vacaciones	Fondo de	IESS	No.	Sueldo	Sueldo
	Básico	Tercero	Cuarto		Reserva			mensual	anual
Licenciados/as en Enfermería	\$1.050,00	\$87,50	\$33,33	\$43,75	\$87,50	\$118,13	2	\$2.840,42	\$34.085,00
Médicos especialistas	\$2.250,00	\$187,50	\$33,33	\$93,75	\$187,50	\$253,13	2	\$6.010,42	\$72.125,00
	\$3.300,00					Total		\$8.850,83	\$106.210,00

Fuente: Propuesta del autor, con base en resultados del modelo "SERVPERF".

El salario básico de los profesionales de salud (4), será igual a \$6.600,00 mensual y \$79.200,00 anual, pero sumando los beneficios sociales de \$27.010,00, el total de los sueldos del personal a contratar asciende a la cantidad de \$106.210,00.

4.3.8. Evaluación financiera

La evaluación financiera de la propuesta facilitará la toma de decisiones por parte de la dirección del Centro de Salud "Alfonso Oramas González". Para el efecto, en primer lugar, se define el presupuesto de la inversión en activos en la siguiente tabla:

Tabla 31. *Inversión en activos.*

Detalle	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	%
Sistema para el modelo SERVPERF	1	\$1.000,00	\$1.000,00	13,89%
Sistema de código de barras	1	\$1.800,00	\$1.800,00	25,00%
Equipo de computación	1	\$1.000,00	\$1.000,00	13,89%
Sistema de seguridad electrónica con seis ojos de águila	1	\$1.200,00	\$1.200,00	16,67%
Computadora	1	\$1.000,00	\$1.000,00	13,89%
Proyector de diapositivas	1	\$1.200,00	\$1.200,00	16,67%
Total Inversión Fija			\$ 7.200,00	100,00%

Fuente: Tablas de costos de estrategias propuestas.

Los montos de la inversión en activos, presupuestada para el Centro de Salud "Alfonso Oramas González", ascienden a la cantidad de \$7.200,00. Por otra parte,

los gastos de inversión presupuestados para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, se detallan seguido:

Tabla 32. *Gastos de inversión.*

Detalle	Meses	Costo unitario	Costo total	%
Materiales e insumos				
Stock de medicamentos	2	\$ 15.000,00	\$ 30.000,00	21%
Sueldos del personal de salud				
Contratación de Médicos especialistas y Licenciados/as en Enfermería	12	\$ 6.600,00	\$ 79.200,00	55%
Gastos indirectos				
Beneficios sociales de Médicos especialistas y Licenciados/as en Enfermería	12	\$ 2.250,83	\$ 27.010,00	19%
Mantenimiento de equipos y sistemas			\$ 576,00	0%
Gastos administrativos				
Suministros de oficina para elaboración de protocolos y procedimientos	12	\$ 75,00	\$ 900,00	1%
Gastos de capacitación			\$ 800,00	1%
Gastos de Marketing				
Gastos publicitarios			\$ 6.340,00	4%
Total Costos de Operación			\$ 144.826,00	100%

Fuente: Tablas de costos de estrategias propuestas.

Los montos de los gastos de inversión, presupuestados para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, ascienden a la cantidad de \$144.826,00.

Sumando la inversión en activos y los gastos de inversión, se construyó la siguiente tabla:

Tabla 33. *Inversión total.*

Detalle	Costos	%
Inversión fija	\$ 7.200,00	4,74%
Costos de operación	\$ 144.826,00	95,26%
Inversión total	\$ 152.026,00	100,00%

Fuente: Inversión en activos y gastos de inversión.

Los montos de la inversión total, presupuestados para el Centro de Salud “Alfonso Oramas González”, ascienden a la cantidad de \$152.026,00.

Obtenidos los montos de la inversión total, se procede al cálculo del ahorro esperado, con la puesta en marcha de la propuesta, considerando un 5% de crecimiento en la atención de la población del cantón Durán:

Tabla 34. *Ahorro esperado.*

Ahorro	Actual	Propuesto
Partida asignada al Centro de Salud Oramas	\$ 3.100.192,50	\$ 3.100.192,50
Pacientes atendidos o proyectados anualmente	28.839	30.281 (5% de crecimiento)
Promedio de gasto de inversión por paciente	\$107,50	\$102,38
Promedio de ahorro obtenido por paciente	\$5,12	
Ahorro anual esperado	\$147.628,21	

Fuente: Base de datos del Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales”.

El ahorro esperado debido al crecimiento de la demanda de pacientes, generará \$147.628,21, sin embargo, ello solo es un supuesto, porque en realidad esta cantidad de recursos se invertirá en la atención de la ciudadanía, sin considerar ningún ahorro, porque el Estado debe extender la atención, promoción y prevención sanitaria, a toda la población del cantón Eloy Alfaro Durán, en cumplimiento de la legislación vigente.

De esta manera, como las inversiones serán financiadas a través de la partida presupuestaria No., del Distrito de Salud pertenecientes al Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales” de cantón Durán, se presenta el siguiente flujo de efectivo:

Tabla 35. *Flujo de caja.*

Descripción	Periodos					
	0	1	2	3	4	5
Ahorro esperado		\$ 147.628,21	\$ 152.057,06	\$ 156.618,77	\$ 161.317,34	\$ 166.156,86
Inversión Fija Inicial	(\$ 7.200,00)					
Costos de Operación						
Materiales insumos		\$ 30.000,00	\$ 30.900,00	\$ 31.827,00	\$ 32.781,81	\$ 33.765,26
Sueldos de personal de salud		\$ 79.200,00	\$ 81.576,00	\$ 84.023,28	\$ 86.543,98	\$ 89.140,30
Gastos indirectos		\$ 27.586,00	\$ 28.413,58	\$ 29.265,99	\$ 30.143,97	\$ 31.048,29
Gastos administrativos		\$ 1.700,00	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00
Gastos de Marketing		\$ 6.340,00	\$ 6.530,20	\$ 6.726,11	\$ 6.927,89	\$ 7.135,73
Cotos de Operación anual		\$ 144.826,00	\$ 149.119,78	\$ 153.542,37	\$ 158.097,64	\$ 162.789,57
Flujo de caja	(\$ 7.200,00)	\$ 2.802,21	\$ 2.937,28	\$ 3.076,40	\$ 3.219,69	\$ 3.367,28
TIR social	30,90%					
VPN social	\$10.990,14					
VAN social	\$3.790.14					

Fuente: Inversión en activos y gastos de inversión.

A pesar que las entidades públicas no pueden ganar lucros, sin embargo, producto del ahorro esperado, se pueden obtener flujos de caja que, en este caso son positivos, razón por el cual, en la siguiente tabla se han calculado los indicadores financieros, con base en la ecuación financiera que se detalla seguido:

$$P = \frac{F}{(1+i)^n}$$

Esta fórmula es utilizada, tanto para el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR), como para el Valor Actual Neto (VAN). En el caso del TIR, P representa la inversión en activos, mientras que, i es la tasa TIR. En el caso del VAN, i es la tasa de descuento y P es el VAN. En ambos casos, F son los flujos de efectivo y n la cantidad de años. En la siguiente tabla se detalla la operación con los indicadores financieros en mención:

Tabla 36. *Indicadores financieros.*

n	Inv. Inicial	Flujos	Fórmula	TIR		VPN		
				i (TIR)	P	i	P(VPN)	VPN
0	\$ 7.200,00							Acumulado
1		\$ 2.802,21	$P=F/(1+i)^n$	30,90%	\$ 2.140,81	12%	\$ 2.501,98	\$ 2.501,98
2		\$ 2.937,28	$P=F/(1+i)^n$	30,90%	\$ 1.714,35	12%	\$ 2.341,58	\$ 4.843,56
3		\$ 3.076,40	$P=F/(1+i)^n$	30,90%	\$ 1.371,74	12%	\$ 2.189,72	\$ 7.033,28
4		\$ 3.219,69	$P=F/(1+i)^n$	30,90%	\$ 1.096,78	12%	\$ 2.046,17	\$ 9.079,45
5		\$ 3.367,28	$P=F/(1+i)^n$	30,90%	\$ 876,32	12%	\$ 1.910,69	\$ 10.990,14
Total					\$7.200,00		\$ 10.990,14	
VAN							\$3.790.14	

Fuente: Flujo de caja.

Los indicadores financieros de la propuesta expresaron como resultados, una tasa TIR de 30,90%, que supera a la tasa de descuento del 12%, conformada por la tasa de interés del sector público que es el del 10% y la inflación anual acumulada que es aproximadamente el 2%. Mientras que el VAN es positivo igual a \$3.790.14, con un VPN de \$10.990,14 que supera a la inversión inicial, esperando que el capital a invertir sea recuperado en tres años y dos meses. Estos hallazgos demuestran la factibilidad de la propuesta.

Para culminar con el análisis financiero, se presenta el detalle del coeficiente beneficio / costo de la propuesta:

$$\text{Coeficiente beneficio/costo} = \frac{\text{VPN}}{\text{Inversión inicial}}$$

$$\text{Coeficiente beneficio/costo} = \frac{\$ 10.990,14}{\$7.200,00}$$

$$\text{Coeficiente beneficio/costo} = 1,53$$

En términos generales, la propuesta le generará al Centro de Salud “Alfonso Oramas Gonzales” de cantón Durán, \$1,53 por cada dólar de inversión en activos y gastos de inversión, expresando la viabilidad de la propuesta.

CONCLUSIONES

Se diagnosticó la situación actual de la gestión de la calidad del servicio a la ciudadanía, en la atención del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, mediante la aplicación del modelo “SERVPERF” y la definición de la satisfacción de los usuarios, obteniéndose las siguientes conclusiones:

- La calificación de los bienes tangibles no fue aceptable, por las limitaciones en la entrega de folletos, afiches, catálogos a los usuarios que acuden al Centro de Salud “Alfonso Oramas González”. A ello se añade que, los horarios de consulta no son adecuados para la atención de la ciudadanía que labora y que no puede acudir en ese horario.
- La calificación de la fiabilidad no fue aceptable, porque el enfoque de la atención se orienta hacia el cumplimiento de cronogramas internos, pero no hacia la satisfacción del cliente, lo que genera que el paciente y la comunidad de usuarios, perciba que el personal de este establecimiento de salud, no se están interesando por sus necesidades.
- La calificación de la responsabilidad fue la de menor aceptabilidad, por concepto de las demoras en la atención al usuario e inclusive la percepción del usuario, de que el personal del establecimiento de salud tuvo poco interés por resolver sus problemas. Al respecto, esta situación puede estar asociada a desmotivación del personal de salud y sobrecarga de tareas por limitaciones de talento humano.
- La calificación de la seguridad debido a la percepción de inseguridad que el usuario tiene por el servicio de salud, a lo que se añaden las limitaciones en la calidez impartida por el personal del establecimiento, con fallas en la comunicación y en la información, que causa mayores dudas a la comunidad beneficiaria.
- La calificación de la empatía causada por el bajo nivel de preocupación del establecimiento, por cuidar sus intereses, además que, el centro de salud no dispone de cámaras de seguridad electrónica, a lo que se añade, la percepción del usuario, de alguna apatía en el personal que lo atendió, eventos que deben ser tomados en consideración para mejorar la calidad del servicio.

- La evaluación de la calidad del servicio reportó un nivel de satisfacción del cliente de aceptabilidad media, es decir, que no alcanzó el nivel de aceptabilidad requerida por el modelo SERVPERF, que es del 70%, significando ello, que se requiere establecer medidas correctoras para mejorar la calificación de la calidad del servicio, en procura de potenciar la satisfacción de los usuarios.

Se diseñó la propuesta para el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán, en donde se incluyó el mejoramiento de la gestión de la comunicación, aplicación permanente del modelo “SERVPERF” para medición de la calidad del servicio, fortalecimiento de la gestión de stock de medicamentos e insumos, además de la planificación de la capacitación del talento humano en la gestión de la calidad del servicio, para la aplicación de las medidas de bioseguridad, además de la implementación de programas motivacionales y la contratación de personal de salud para mejorar el indicador de médicos y enfermeras por paciente, propuesta con la cual se espera el mejoramiento de los indicadores de la calidad del servicio y la potenciación de la calidad de vida de la ciudadanía del cantón Durán.

RECOMENDACIONES

Se plantean las sugerencias para los Directivos del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en el Cantón Durán:

- Fortalecer la gestión de comunicación mediante el diseño y entrega de folletos, afiches, catálogos a los usuarios que acuden al Centro de Salud “Alfonso Oramas González”.
- Potenciar el enfoque de la atención se oriente hacia la satisfacción del usuario, mediante la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación del personal de salud, administrativo y de servicios, para mejorar permanentemente la calidad del servicio al usuario.
- Mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios, a través de la aplicación de programas motivacionales para el talento humano del Establecimiento de Salud, de tal modo que, mejoren su desempeño, mientras que la contratación de personal de salud, puede aliviar la sobrecarga de funciones que existe actualmente.
- Fortalecer la seguridad mediante el mejoramiento de las medidas de bioseguridad y la comunicación en la organización, con vistas a potenciar la cultura organizacional.
- Mejorar el nivel de empatía a través de la formación círculos de control de calidad, autónomos, que puedan tomar decisiones en beneficio del bienestar de la ciudadanía.

En términos generales, se recomienda a las Autoridades del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en el Cantón Durán, que adopten todas las sugerencias emitidas en la propuesta de la presente investigación, para mejorar la calidad del servicio de salud y contribuir a la maximización del nivel de satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, A. (2015). *La gestión de la calidad. Madrid*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Arraut, L. (2015). La Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad de la empresa. *Scielo*, 8(8), 219-231.
- Arraut, L. (2016). La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Scielo*, 7(2), 28-41.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito, Ecuador: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>.
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2015). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación, Aplicación en la investigación en Psicología. *SEDICI*, 1(1), 16.
- Beltrán, I., Bou, J., & Escrig, A. (2015). *La estructura de interrelaciones entre los criterios del modelo EFQM de excelencia*. Salamanca: XIII Congreso ACEDE.
- Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Minas.
- Berry, L., Bennett, R., & Brown, C. (2015). *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Edición española: Díaz de Santos.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Casas, J., Labrador, J., & Donado, J. (2015). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria: Elsevier*, 31(8), 15.
- Castro, M., Villagarcía, H., & Saco, S. (2016). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. Semestral de la Facultad de Medicina Humana.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill. 2ª.ed. Pág. 250.
- Civeras, M. (2014). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión estable*. Castellón de la

- Plana, España: Universitat Jaume. Facultad de ciencias Jurídicas y Económicas.
- Dayan, A. (2015). *El Marketing*. Barcelona, España: Editorial Oikos –Tau. Quinta Edición.
- Del Castillo, A., & Sardi, N. (2017). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 40(1), 16.
- García, J. (2015). *Bases pedagógicas de la evaluación*. Madrid: Síntesis.
- Gómez, S. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio. SBN 978-607-733-149-0.
- González, I. (2016). *Calidad en la universidad. Evaluación e indicadores*. Madrid: Ediciones Universitarias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: Mc. Grall Hill Education.
- Hoyer, R. &. (2015). ¿Qué es la calidad? *Revista Quality Progress*, 4(2), 1- 45.
- James, P. (2015). *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall, capítulo 4.
- Jimenez, R. (2015). *Metodología de la investigación*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas. SBN 959-212-066-8 .
- Larrea, P. (2015). *Calidad de servicio*. Barcelona: Editorial Díaz de Santos S.A. Cuarta edición.
- López, P. (2015). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 15.
- Martinez, J., & Pérez, O. (2017). *Satisfacción de los Usuarios, de los Servicios de Salud, Segundo Nivel de Atención, Hospital Básico de Playas Noviembre 2016 – Marzo 2017*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Unidad Académica Ciencia de la Salud. Carrera de enfermería.
- Mello, C. (2015). *Marketing de servicios: las características de los servicios y su influencia*. Montevideo, Uruguay: Revista de Marketing y Comunicación de IMUR.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño*. Quito: Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041.
- Neirici, I. (2016). *Didáctica Normativa y Práctica docente*,. México D. F.: Editorial Kaperlusz, Cuarta Edición. Pág. 408.

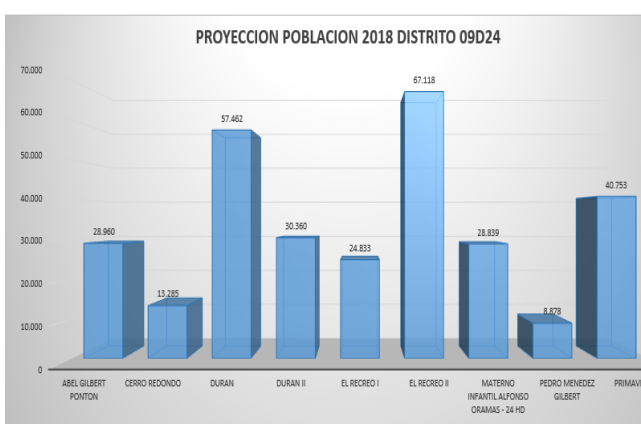
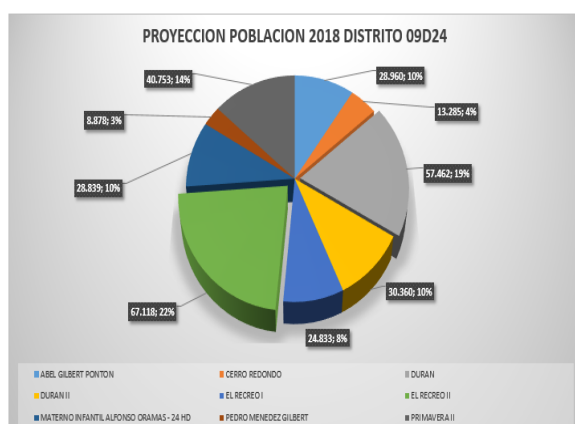
- Palacios, J., Fulgueras, F., Ulgueiras, F., & Catalino, C. (2016). *La medición de la calidad en la administración local: el caso de los servicios socioculturales del ayuntamiento de Alcobendas*. Paraguay: Dirección y organización.
- Peters, T., & Waterman, R. (2015). *En busca de la excelencia*. Barcelona, España: Qualitas Hodie.
- Render, B. &. (2015). *Dirección de la Producción*. Ohio – Estados Unidos: Editorial Prentice Hall. Segunda Edición.
- Restrepo, L. (2015). *Investigación Documental*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Ríos, N. P. (2015). *Logística y Calidad. Experiencias en el análisis y diseño de procesos organizacionales*. Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Roca, V., & Gil, M. (2016). *Identificación de los atributos de la calidad de servicio en las Universidades Públicas: el caso de la Universidad Jaume I*. México: XI Congreso Nacional y VII Congreso Hispano-Francés de AECCEM.
- Rojas, M. (2015). *La medición del progreso y del bienestar. Propuestas desde América Latina*. México:: Foro Consultivo Científico y Tecnológico.
- Ruiz, R. (2017). “*Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*”. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo.
- Salvador, C. (2015). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes*. Almería. España: Editorial Universidad de Almería.
- Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida*. Quito, Ecuador: SENPLADES.
- Setó, D. (2015). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Editorial ESIC. Cuarta edición.
- Setó, D. (2016). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Editorial ESIC. Tercera edición.
- Stanton, W., & Etzel, M. (2016). *Fundamentos de Marketing* (Tercera Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Summers, S. (2015). *Administración de la calidad*. México: Editorial Pearson Educación. Cuarta edición.
- Teas, R. (2018). *Expectations, Performance Evaluation and Consumer's Perceptions of Quality*. California: Journal of Marketing, vol. 57.

- Tejedor, M. (2015). *El sistema de calidad en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias. Ponencia en las Jornadas de Primavera de SEMES-A*. Sevilla, España: Pirámide. Retrieved 01 2020, 24, from Obtenido en <http://www.medynet.co/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
- Thompson, I. (2015). *La satisfacción del cliente*. México: Mc Graw hill .
- Valdivieso, C. (2015). Determinación del tamaño muestral mediante el uso de árboles de decisión. *Investigación y Desarrollo*, 11(2), 15.
- Vega, M. (2017). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid, España: Editorial Vértice.
- Wheelan, S. (2015). *Creating Effective Teams*. London: A Guide for Members and Leaders, Sage.
- Zas, B., Grau, A., & Hernández, E. (2015). *Psicología de la salud y gestión Institucional. Psicología de la Salud. Fundamentos y aplicaciones*. México: Universidad de Guadalajara.

ANEXOS

Anexo No. 1. Población y cobertura del servicio de salud en el Distrito 092D4 de Salud del Cantón Durán de la provincia del Guayas

DISTRITOS / UNIDADES	TOTAL POB 2018	Menores de 1 Año sexo	1 - 4 años	5 - 9 años	10 - 14 años	15 - 19 años	20 a 64 Años	65 a 74 años	75 Años y más	EMBARAZA DAS	M.E.F 10 - 19 AÑOS	M.E.F 20 - 34 AÑOS	M.E.F 35 - 49 AÑOS	M.E.F 10 - 49 AÑOS	DOC MAMARIO 25 - 64 AÑOS	DOC UTERINO 35 - 64 AÑOS
ABEL GILBERT PONTON	28.960	541	2.163	2.738	2.724	2.613	16.214	1.275	692	676	2.615	3.481	2.857	8.953	7.038	4.784
CERRO REDONDO	13.285	248	992	1.256	1.249	1.199	7.438	585	318	310	1.199	1.597	1.311	4.107	3.229	2.195
DURAN	57.462	1.073	4.292	5.432	5.404	5.186	32.172	2.530	1.373	1.341	5.188	6.907	5.669	17.764	13.964	9.492
DURAN II	30.360	567	2.268	2.870	2.855	2.740	16.998	1.337	726	709	2.741	3.649	2.995	9.385	7.378	5.015
EL RECREO I	24.833	464	1.855	2.347	2.336	2.241	13.904	1.093	594	580	2.242	2.985	2.450	7.677	6.035	4.102
EL RECREO II	67.118	1.253	5.013	6.345	6.313	6.057	37.578	2.955	1.604	1.567	6.060	8.068	6.621	20.749	16.311	11.087
MATERNIO INFANTIL ALFONSO ORAMAS - 24	28.839	539	2.154	2.726	2.712	2.603	16.146	1.270	689	673	2.604	3.467	2.845	8.915	7.008	4.764
PEDRO MENEDEZ GILBERT	8.878	166	663	839	835	801	4.971	391	212	207	802	1.067	876	2.745	2.158	1.467
PRIMAVERA II	40.753	761	3.044	3.852	3.833	3.678	22.817	1.794	974	951	3.679	4.899	4.020	12.598	9.904	6.732
Total 09D24	300.488	5.612	22.444	28.405	28.261	27.117	168.238	13.228	7.182	7.015	27.129	36.120	29.643	92.893	73.025	49.638



PRODUCCIÓN PACIENTES ATENDIDOS POR UNIDAD HASTA DICIEMBRE 2018															
DISTRITO 09D24 SALUD															
Lugar_atención	1 - ESTABLECIMIENTO														
Formacion_profesional	(Todas)														
Cuenta de Código_cie_a	Etiquetas														
Etiquetas de fila	1 - ENERO	2 - FEBRERO	3 - MARZO	4 - ABRIL	5 - MAYO	6 - JUNIO	7 - JULIO	8 - AGOSTO	9 - SEPTIEMBRE	10 - OCTUBRE	11 - NOVIEMBRE	12 - DICIEMBRE	Total general	Total POB 2018	Cobertura %
ABEL GILBERT PONTON	1168	972	1024	793	1161	1298	1223	761	911	1208	1220	1040	12779	28.960	44,13%
CENTRO AMBULATORIO INTENSIVO	798	707	797	773	880	908	618	506	549	526	482	325	7869		
CERRO REDONDO	1264	1246	1188	1062	1292	1195	1139	980	970	1208	1213	903	13660	13.285	102,82%
DURAN	3003	2780	2753	2525	2600	3231	3029	2760	2480	2561	2425	2023	32170	57.462	55,98%
DURAN II	1735	1539	1626	1409	1589	1619	1790	1726	1487	1383	1079	1017	17999	30.360	59,29%
EL RECREO I	1624	1372	1460	1197	1515	1637	1523	1354	1417	1520	1491	1066	17176	24.833	69,17%
EL RECREO II	1418	1658	1599	1365	1888	1890	1897	1906	1902	2008	2247	1697	21475	67.118	32,00%
ISLA SANTAY	133	99	84	131	142	61	71	36	22		233	115	1127		
MATERNIO INFANTIL ALFONSO ORAMAS - 24 HD	4031	3734	4215	3638	4476	4768	4858	4402	4188	4430	4546	3446	50732	28.839	175,91%
PEDRO MENEDEZ GILBERT	1121	886	945	715	814	944	1163	829	912	1003	906	627	10865	8.878	122,38%
PRIMAVERA II	1652	1523	1423	1290	974	1514	1514	1445	1404	1594	1674	1047	17054	40.753	41,85%
Total general	17947	16516	17114	14898	17331	19065	18825	16705	16242	17441	17516	13306	202906	300.488	67,53%

Fuente: Centro de Salud "Alfonso Oramas González", del cantón Durán, de la Provincia del Guayas.

Anexo No. 2. Formato de Escala Multidimensional del Modelo “SERVPERF”

N°	Componentes	Inaceptabilidad (0% - 39%)		Poco aceptable (40% - 69%)		Aceptable (70% - 90%)		Excelente (91% - 100%)	
		Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7	
Empatía									
1	El personal del centro de salud brinda atención individual a los pacientes								
2	El Centro de Salud cuenta con empleados que brindan atención personal								
3	El Centro de Salud se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes								
4	El personal del Centro de Salud atiende sus necesidades específicas								
Fiabilidad									
5	Cuando el personal del Centro de Salud promete entregarle hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple eficientemente								
6	Cuando un paciente tiene un problema, el personal del Centro de Salud muestra sincero interés por resolverlo								
7	El personal del Centro de Salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez								
8	El personal del Centro de Salud proporciona el servicio en la oportunidad que promete hacerlo								
9	El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a suministrar los servicios								
Responsabilidad									
10	Los empleados del Centro de Salud brindan el servicio con prontitud a sus pacientes								
11	Los empleados del Centro de Salud siempre se muestran dispuestos								

- a ayudar a los pacientes
Los empleados del
Centro de Salud nunca
están demasiado
12 ocupados como para no
atender a un paciente

Seguridad

- 13 El comportamiento de los
empleados del Centro de
Salud le inspira
confianza
14 Al solicitar el servicio en
el Centro de Salud se
siente seguro
15 Los empleados del
Centro de Salud tratan a
los pacientes siempre
con cortesía
16 Los empleados del
Centro de Salud cuentan
con el conocimiento para
responder las consultas
de los pacientes

Bienes tangibles

- 17 La apariencia de los
equipos del Centro de
Salud, es moderna
18 Las instalaciones físicas
del Centro de Salud, son
visualmente atractivas
19 La presentación del
personal del Centro de
Salud, es buena
20 Los materiales asociados
con el servicio (como
folletos o catálogos) del
Centro de Salud, son
visualmente atractivos
21 Los horarios de atención
del Centro de Salud, son
convenientes

Fuente: Modelo SERVPERF.