



1859

UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

“Estudio de la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe 2022”

Tesis previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración Pública

AUTOR:

Carlos Julio Maza Ludeña

DIRECTORA:

Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE.

Loja – Ecuador

2023

Certificación

Loja, 11 de septiembre de 2023

Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TESIS

Certifico:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración de la Tesis Titulada: “Estudio de la Percepción de la Calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe 2022”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración Pública, de autoría del estudiante Carlos Julio Maza Ludeña, con cédula de identidad Nro. 1104977812, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TESIS

Autoría

Yo, **Carlos Julio Maza Ludeña**, declaro ser autor del presente Trabajo de Tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional –Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula: 1104977812

Fecha: 11 de septiembre de 2023

Correo Electrónico: carlos.j.maza@unl.edu.ec

Teléfono: 0986311972

Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Tesis

Yo **Carlos Julio Maza Ludeña**, declaro ser autor del Trabajo de Tesis denominado: **“Estudio de la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe 2022”**, como requisito para optar el título de **Ingeniero en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los cuatro días del mes de agosto del dos mil veintitrés.

Firma:

Autor: Carlos Julio Maza Ludeña

Cédula: 1104977812

Dirección: Dr. Eduardo Mora Moreno y Valparaiso 35-23

Correo electrónico: carlos.j.maza@unl.edu.ec

Teléfono: 0986311972

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Titulación: Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE.

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mis padres, por toda su ayuda en los momentos difíciles e inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, perseverancia y lucha, a mis hermanos por todo su apoyo incondicional, por sus consejos, para poder superarme cada día, a mi sobrina Adriana, por toda su comprensión y motivación de ejemplo, esfuerzo y dedicación.

Carlos Julio Maza Ludeña

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, especialmente a la Carrera de Administración Pública por la excelente preparación brindada durante toda la carrera universitaria.

A toda la planta de docentes por haberme brindado sus bastos conocimientos y apoyo en preparaciones académicas.

A las diferentes autoridades del centro de Salud Motupe, por contribuir y facilitar el acceso a la información para el desarrollo del presente estudio investigativo.

Agradezco a la Ing. Ligia Isabel Cueva por su guía, preparación en este proyecto de titulación, por convertirse en mi mentora y abrirme las puertas de su conocimiento.

Y finalmente agradezco a mis amigos con los que hemos recorrido este arduo camino de lucha, sacrificio y conocimientos.

Carlos Julio Maza Ludeña

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1 Antecedentes	6
4.2 Bases teóricas.....	7
4.2.1. Teoría Gestión de la Calidad.....	7
4.3. Bases legales.....	10
4.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	10
4.3.2 Ley Orgánica del Servicio Público.....	11
4.3.3 Ley Orgánica de Salud.....	12
4.3.4 Plan Nacional de Desarrollo “Creación de Oportunidades 2021-2025”	13

4.3.5. Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio público (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250)	14
4.3.6. Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios	15
4.4. Marco Conceptual.....	16
4.4.1. Percepción	16
4.4.2 Modelos para medir la calidad del servicio	17
4.4.3 Calidad en el Servicio Público.....	18
4.4.4. Situación actual de la calidad de los servicios de salud en Ecuador.....	20
4.4.5. Satisfacción del Usuario.....	22
4.4.6. Modelo Servqual.....	23
4.4.7. Brechas del modelo Servqual.....	36
4.4.8. Escala de Likert	27
4.5. Marco Institucional - Centro de Salud Motupe.....	27
5. Metodología.....	30
5.1 Área de estudio	30
6. Resultados	36
7. Discusión.....	51
8. Conclusiones.....	55
9. Recomendaciones.....	56
10. Bibliografía.....	57
11. Anexos.....	60

Índice de tablas

Tabla 1. Modelos para evaluar la calidad de servicio	18
Tabla 2. Rango de preguntas y dimensiones del modelo Servqual	34
Tabla 3. Valoración en la Escala de Likert	35
Tabla 4. Cálculo de la media aritmética de las brechas.....	35
Tabla 5. Dimensión 1: Elementos Tangibles.....	36
Tabla 6. Dimensión 2: Confiabilidad	37
Tabla 7. Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	38
Tabla 8. Dimensión 4: Seguridad	39
Tabla 9. Dimensión 5: Empatía.....	40
Tabla 10. Brecha de calidad: Dimensión Tangible	41
Tabla 11. Brecha de calidad: Dimensión Confiabilidad.....	42
Tabla 12. Brecha de calidad: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	43
Tabla 13. Brecha de calidad: Dimensión Seguridad	44
Tabla 14. Brecha de calidad: Dimensión Empatía	44
Tabla 15. Promedio de las brechas de las dimensiones del modelo Servqual.....	45

Índice de figuras:

Figura 1. Modelo Servqual con las 5 dimensiones	24
Figura 2. Brechas del modelo Servqual	26
Figura 3. Ubicación Centro de Salud Motupe.....	30
Figura 4. Personal Entrevistado del Centro de Salud Motupe	31

Índice de anexos:

Anexo 1. Estructura de los Centros de Salud en Loja.....	60
Anexo 2. Encuesta de Percepción	61
Anexo 3. Encuesta de expectativa.....	62
Anexo 4. Entrevista.....	65
Anexo 5. Fotos de la encuesta.....	66
Anexo 6. Certificado de traducción del resumen.....	67

1. Título

“Estudio de la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe 2022”

2. Resumen

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la percepción de calidad de los usuarios del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe, ubicado en la ciudad de Loja, durante el año 2022, el mismo se enmarca en analizar los factores que intervienen en la percepción de la calidad del servicio en los usuarios del Centro Salud Motupe y diagnosticar la situación actual del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe; para lo cual se utilizó el modelo Servqual y se aplicó una encuesta a 356 personas, tomando en cuenta las 5 dimensiones del modelo: elementos tangibles, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta; los resultados mostraron que los usuarios del servicio de medicina general tienen una percepción favorable de la calidad de la asistencia brindada. La dimensión de empatía obtuvo la puntuación más alta, con un 87% de percepción positiva, esto indica que el trato y la comprensión del personal médico para solucionar las necesidades de los usuarios fueron eficientes; las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad obtuvieron alrededor del 83% de percepción positiva, mientras que la confiabilidad fue percibida positivamente en un 84%; sin embargo, se identificaron algunas causas de insatisfacción entre los usuarios, como: inadecuada infraestructura, una sala de espera incómoda, malestar en el trato del departamento estadístico y problemas con la entrega de medicamentos. Con el fin de mejorar la percepción de la calidad del servicio, se propusieron acciones de mejora para abordar los problemas identificados; estas acciones tienen como objetivo brindar un mejor servicio a los usuarios del Centro de Salud Motupe. En sí el estudio muestra que la percepción de calidad en el servicio de medicina general en dicho centro de salud es favorable en general, pero se identificaron áreas de mejora para satisfacer aún más las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: *Centro de Salud Motupe, medicina general, gestión de la calidad*

2.1 Abstract

The present study was carried out with the objective of evaluating the perception of quality of the users of the general medicine service at the Motupe Health Center, located in the city of Loja, during the year 2022, it is part of analyzing the factors involved in the perception of the quality of the service in the users of the Motupe Health Center and diagnosing the current situation of the general medicine service of the Motupe Health Center; for which the Servqual model was used and a survey was applied to 356 people, taking into account the 5 dimensions of the model: tangible elements, empathy, security, reliability, and responsiveness; The results showed that users of the general medicine service have a favorable perception of the quality of care provided. The empathy dimension obtained the highest score, with 87% of positive perception, this indicates that the treatment and understanding of the personal doctor to solve the needs of the users were efficient; the dimensions of responsiveness and security obtained around 83% of positive perception, while reliability was perceived positively by 84%; however, some causes of dissatisfaction among users were identified, such as inadequate infrastructure, an uncomfortable waiting room, discomfort in the treatment of the statistical department, and problems with the delivery of medicines. In order to improve the perception of service quality, improvement actions were proposed to address the identified problems; These actions are aimed at providing a better service to the users of the Motupe Health Center. The study itself shows that the perception of quality in the general medicine service in this health center is generally favorable, but areas for improvement were identified to further satisfy the needs of users.

Keywords: *Motupe Health Center, general medicine, quality management*

3. Introducción

El objetivo principal de esta investigación es poder estudiar la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe 2022. Para ello, se analizarán diferentes aspectos relacionados con la calidad del servicio, la atención recibida por los usuarios y la atención brindada por parte de los profesionales.

La investigación sobre el servicio ofrecido en medicina general es de gran importancia para la institución, ya que permitirá identificar áreas de mejora y satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, establecerá un punto de referencia para futuras investigaciones y comparaciones; al analizar aspectos como la accesibilidad, el tiempo de espera, la atención médica y la calidad de las instalaciones, se podrá mejorar la calidad del servicio, tomando medidas basadas en los resultados, la institución garantizará una atención médica de calidad y satisfactoria.

La investigación analizó los resultados obtenidos mediante la aplicación del modelo Servqual y la escala de Likert en el Centro de Salud Motupe en el año 2022, es así que, se determinó que la calidad en el servicio de medicina general era satisfactoria, pero se identificaron áreas de oportunidad para mejorar; los factores más importantes para los usuarios fueron la eficiencia y empatía del personal, la comodidad de las instalaciones y la calidad de la atención médica, se encontró que la experiencia previa de los usuarios influye en su percepción actual.

Este trabajo es el primero en evaluar la calidad del servicio en el Centro de Salud Motupe, por lo que su objetivo fue estudiar la percepción de calidad y proponer procesos correctivos para mejorar la atención y su calidad; de tal forma que contribuya a generar confianza en los usuarios y fomente una mejor relación con el servicio brindado, lo que promoverá mejoras en general.

La investigación utilizó encuesta y entrevistas para analizar las expectativas y percepciones de los usuarios sobre el servicio de medicina general, dando paso a un diagnóstico de la situación actual del servicio en el Centro de Salud Motupe y cumplir los objetivos establecidos.

Este trabajo está estructurado de la siguiente forma: en primer lugar se estableció el título Estudio la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe 2022, seguido de un resumen que abarca toda la investigación, así como una introducción que avizora el tema, seguido del marco teórico en el que se establece como primera puntualización antecedentes, seguido de la base teórica sobre el servicios de

calidad, en la metodología se empleó métodos con enfoque cuantitativo, investigación exploratoria y como herramientas encuestas para la recolección de datos para el cumplimiento del primer objetivo, también se realizó entrevista al personal clave para determinar la situación actual del centro de Salud Motupe.

Posteriormente, se exponen los resultados obtenidos dando un breve análisis e interpretación de las preguntas establecidas en la encuestas con sus respectivas tablas. Luego, se expone la discusión como contraste de la teoría con los resultados obtenidos en la investigación y por último, se determinan las conclusiones y recomendaciones para el Estudio la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe 2022, se detalla una bibliografía de la información obtenida y como evidencias del desarrollo investigativo se presentan los anexos.

4. Marco teórico

4.1 Antecedentes

Se ha revisado y recopilado investigaciones relacionadas con el tema sustentando su desarrollo, las mismas se muestran a continuación:

Lezcano Tobón & Cardona Arias (2018), analizó la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del modelo Servqual, el cual es el más utilizado en el mundo para este fin. El estudio fue longitudinal y de evaluación psicométrica con aplicación de la escala de este modelo a 59 usuarios de una institución prestadora de Servicios de Salud. El Servicio que se evaluó fue urgencias en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y calidad global. Como conclusiones a las que se llegó se encuentra que la calidad fue insatisfactoria, excepto urgencias, lo que resulta relevante para investigaciones posteriores y establecer acciones de mejoramiento.

Esta información complementa la importancia de evaluar la calidad del servicio en el contexto de la atención médica y resalta la relevancia de investigaciones posteriores y la implementación de acciones de mejora. Estos hallazgos respaldan la necesidad de abordar la calidad del servicio en el área de medicina general y promueven la importancia de realizar estudios similares en otras instituciones para obtener una visión más amplia y comparativa de la calidad de la atención en los servicios de salud.

De igual forma Benítez (2021), mencionó que la calidad puede medirse determinando la brecha entre las expectativas y la percepción del paciente, la cual es influenciada por diversos factores. En su estudio conoció la percepción de la calidad de salud a través del modelo Servqual y su viabilidad en la valoración y mejora de la calidad del servicio prestado. En donde concluyó que la calidad percibida por el paciente es un constructo multidimensional que varía de acuerdo a las expectativas de los mismos, relacionándose con factores como la edad, educación, nivel socioeconómico, estilo de vida y experiencias previas. Así mismo recomienda incorporar el punto de vista de profesionales de salud y administradores para obtener una visión integrada del servicio.

Desde el punto de vista sociológico, los pacientes son los encargados de recibir los servicios que proporcionan los profesionales de la salud, así como la atención por parte de las instituciones u organismos encargados de velar por el bienestar de la salud humana. Las personas que acuden con la esperanza de ser atendidos en los establecimientos de salud aspiran una atención que satisfaga sus necesidades, donde la infraestructura, el trato que les brindan, las medicinas recetadas y otros factores están relacionados con el profesionalismo de cada uno

de los miembros que conforman el sistema de salud, estos indicadores determinan el nivel de satisfacción que perciben de los usuarios. Bajo estas perspectivas, surge la necesidad de que las instituciones se preocupen por el mejoramiento en la atención al usuario, el mismo que debería ser un imperativo ético que permita cambiar los modelos de la sociedad con relación a la salud pública.

Bustamante et al. (2020) comparó las expectativas con las percepciones de la calidad de servicio de salud con el objetivo de determinar cuáles son las dimensiones que definen la calidad de servicio de los prestadores públicos de la salud primaria. Su estudio fue cualitativo, no experimental y transeccional con un alcance descriptivo de una muestra de usuarios concurrentes. Se aplicó un cuestionario para la recogida de datos a una muestra de 533 individuos, en donde se concluye que los servicios generales son valorados positivamente, con mayor frecuencia a favor de las mujeres, de igual forma se identifican los componentes de calidad de servicio de excelencia a los factores de calidad técnica, funcional, comunicación, oportunidad de atención, atención personalizada y acceso a servicio.

La muestra del estudio mostró resultados favorables en los servicios generales, fueron valorados de manera positiva. Además, se identificaron los componentes de calidad de servicio que se consideraron excelentes, como los factores de calidad técnica, funcional, comunicación, oportunidad de atención, atención personalizada y acceso al servicio. En resumen, el estudio concluyó que los usuarios valoran positivamente los servicios generales de los prestadores públicos de salud primaria, y se identificaron los componentes clave que definen la calidad de servicio en estos establecimientos.

4.2. Bases teóricas

4.2.1. Teoría Gestión de la Calidad

La calidad desempeña un papel crucial en todos los procesos de producción y servicios. Aunque originalmente solo se aplicaba a las empresas manufactureras, este concepto se ha extendido a las empresas de servicios, abarcando prácticamente cualquier actividad. La sistemática de los procesos bajo un enfoque controlado y sistémico ha generado resultados notables, estableciendo estándares cada vez más altos y mejorando significativamente los procesos.

El cumplimiento de las demandas de los usuarios no es la única característica asociada a la calidad en los servicios de salud. La calidad implica un enfoque integral que va más allá de simplemente satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

El aprendizaje continuo es esencial para implementar mejoras en los procesos de atención y garantizar que se estén aplicando los criterios de calidad adecuados. Esto implica estar dispuesto a escuchar a los usuarios, analizar sus sugerencias y retroalimentación, y utilizar esa información para realizar ajustes y cambios necesarios. El liderazgo desempeña un papel fundamental en impulsar la calidad y llevar a cabo los cambios necesarios en los servicios de salud. Los líderes deben ser capaces de establecer una visión clara de la calidad, comunicarla de manera efectiva a todo el personal y motivarlos para que se comprometan con la mejora continua.

Además, el diseño, la innovación y la adaptación de los procesos de mejora continua también son aspectos importantes para garantizar la calidad en los servicios de salud. Es importante estar abierto a nuevas ideas, tecnologías y enfoques que puedan mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios. En resumen, la calidad en los servicios de salud va más allá de simplemente cumplir con las demandas de los usuarios. Implica un aprendizaje continuo, liderazgo efectivo y la capacidad de innovar y adaptarse a medida que se buscan mejoras en los procesos de atención.

El Total Quality Management (TQM) o Teoría de la Calidad Total es más que una herramienta de medición estadística o un proceso de control de calidad, es una cultura de calidad y un cambio organizacional. Se centra en el mejoramiento continuo, la medición de la calidad, el cambio de la cultura organizacional y el liderazgo. Según Price (2018), en la década de los 90, el programa TQM/CQI (Continuous Quality Improvement) tuvo un profundo impacto en el sistema de salud.

La Gestión de Calidad Total (GCT) es un modelo de gestión que abarca diferentes prácticas y enfoques. Por un lado, se encuentran las prácticas mecanicistas, que se centran en el desempeño de calidad, y por otro lado, están las prácticas orgánicas, que se relacionan con el desempeño de la innovación. Aunque la GCT es más eficaz para lograr resultados de calidad, también puede contribuir de forma explícita o implícita a la innovación, lo que la convierte en un complemento útil para la Gestión de Tecnología/Investigación y Desarrollo (GT/I+D). Para alcanzar un alto nivel de desempeño en la innovación, es necesario gestionar por completo los requisitos de calidad. Además, los principios de la GCT pueden favorecer el desarrollo de capacidades en el área de I+D y facilitar la estandarización de nuevos servicios (Prieto, 2017).

La Calidad Total se refiere a un conjunto de técnicas que buscan satisfacer tanto a los clientes externos (usuarios) como a los clientes internos de una organización. Todos los niveles de la organización son responsables de lograr la excelencia en los procesos y ser cada vez más productivos a través de la mejora continua. Esto implica resolver cualquier inconformidad en

los procesos o productos. Como resultado, se han adoptado procesos estandarizados para cumplir con los requisitos establecidos por la organización o los usuarios. En la actualidad, las expectativas de calidad son altas y la competencia está relacionada con la excelencia en los servicios y productos ofrecidos. El concepto de Calidad Total se basa en su objetivo principal que es lograr servicios de alta calidad, así como procesos administrativos estandarizados que permitan una producción eficiente y eficaz

Evaluar y determinar la calidad es base para el mejoramiento continuo, son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad (Chacón & Rugel, 2018).

La teoría utilizada ayudará a promover un mejor sistema en organización que conlleve a una mejora continua en el sistema de servicio que brindan, de esta manera los pacientes recibirán una atención de calidad y oportuna.

La información proporcionada sobre la teoría de la Gestión de la Calidad tiene varias implicaciones para la investigación del estudio de la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe en 2022.

En primer lugar, destaca la importancia de la calidad en todos los procesos de producción y servicios, incluyendo los servicios de atención médica. Esto subraya la relevancia de evaluar la percepción de calidad por parte de los usuarios y trabajar en mejorarla para satisfacer sus necesidades.

La teoría del Total Quality Management (TQM) o Gestión de Calidad Total destaca que la calidad no es solo cumplir con las demandas de los usuarios, sino también implicar un aprendizaje continuo para implementar mejoras y aplicar criterios de calidad. Esto respalda el enfoque del estudio de buscar la percepción de los usuarios y diagnosticar la situación actual del servicio de medicina general para identificar áreas de mejora.

El liderazgo y el cambio organizacional son elementos fundamentales en la gestión de la calidad. El estudio puede considerar la importancia del liderazgo en la implementación de acciones de mejora y el cambio necesario para lograr una cultura de calidad en el Centro de Salud Motupe.

La Calidad Total se refiere a un conjunto de técnicas y procesos estandarizados para lograr servicios de alta calidad. El estudio puede utilizar estos conceptos para evaluar y

determinar la calidad del servicio de medicina general en el centro de salud, y utilizar los resultados para promover la mejora continua y la excelencia en los procesos.

Por tal razón, la teoría de la Gestión de la Calidad proporciona un marco conceptual importante para el estudio de la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe, ayudando a comprender la importancia de la calidad, el aprendizaje continuo, el liderazgo y el cambio organizacional, y establece la base para promover un sistema de servicio de calidad y una mejora continua en la atención médica brindada a los pacientes.

4.3. Bases legales

La salud es esencial para todos los seres humanos, es un deber y un derecho que los gobiernos deben garantizar para el bienestar de sus habitantes, esta es reconocida y consta como garantía su protección y regulación en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Salud, así como en el país existe normativa que regula la calidad de los servicios brindados por una entidad pública, las mismas se muestran a continuación:

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución se establece que son deberes primordiales del Estado el garantizar la salud, mediante políticas que sean permanentes, oportunas y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia (art.32). Para el servidor público, en el Art. 229 de la Constitución, serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (Constitución, 2008).

Cabe mencionar que la atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Además, los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios (art 362), (Constitución, 2008).

La importancia de este estudio radica en evaluar la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe, en línea con los principios establecidos en la Constitución. La garantía de la salud como un deber primordial

del Estado implica que los servicios de salud deben ser permanentes, oportunos y sin exclusión, lo cual se espera reflejar en la atención brindada en el centro de salud.

Además, la prestación de los servicios de salud debe regirse por principios como la equidad, la universalidad, la calidad, la eficiencia y la eficacia. Por lo tanto, es fundamental evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a estos aspectos, para identificar posibles áreas de mejora y garantizar una atención de calidad.

Asimismo, es importante destacar que la atención de salud como servicio público se presta a través de diversas entidades, tanto estatales como privadas, autónomas y comunitarias. Esto implica que todos los proveedores de servicios de salud, incluido el Centro de Salud Motupe, deben cumplir con los estándares de calidad y calidez, garantizar el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de los pacientes.

De tal forma que esto contribuye a evaluar la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe, en concordancia con los principios establecidos en la Constitución. Esto permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios de salud brindados sean seguros, de calidad y calidez, cumpliendo con los deberes y principios establecidos por el Estado.

4.3.2 Ley Orgánica del Servicio Público

La Ley Orgánica del Servicio Público establece los principios fundamentales que deben regir en la prestación de servicios públicos. Estos principios incluyen la calidad, calidez, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, solidaridad, transparencia, unicidad. El objetivo de esta ley es promover el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, con el fin de lograr una mejora constante en la eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y sus instituciones. Para ello, se busca establecer un sistema de gestión del talento humano que garantice la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

En resumen, la Ley Orgánica del Servicio Público busca asegurar que la prestación de servicios públicos se realice de manera eficiente y de calidad, promoviendo el desarrollo de los servidores públicos y garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral (Ley Orgánica del Servidor Público , 2010).

Un aporte importante de la Ley Orgánica del Servicio Público es su enfoque en la promoción del desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos. Al establecer un sistema de gestión del talento humano, se busca garantizar que los servidores públicos tengan igualdad de derechos y oportunidades, sin discriminación. Este enfoque en el desarrollo del personal público tiene beneficios significativos. Por un lado, permite que los servidores públicos mejoren sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez contribuye a la

mejora constante de la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos. Además, al promover la igualdad de oportunidades, se fomenta un ambiente laboral inclusivo y se evita la discriminación, lo que contribuye a la construcción de una administración pública más justa y equitativa.

Asimismo, la Ley Orgánica del Servicio Público establece principios como la calidad, calidez, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, solidaridad, transparencia y unicidad. Estos principios son fundamentales para garantizar que los servicios públicos sean prestados de manera óptima y que se cumplan los derechos de los ciudadanos. La calidad y calidez en la atención, junto con la eficacia y eficiencia en la gestión, son elementos clave para lograr la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos de los servicios públicos. En conclusión, la Ley Orgánica del Servicio Público no solo busca mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, sino también promover el desarrollo y la igualdad de los servidores públicos. Al hacerlo, se contribuye a la construcción de una administración pública más efectiva, justa y equitativa, que pueda brindar servicios de calidad a todos los ciudadanos.

4.3.3 Ley Orgánica de Salud

En sus artículos 1 y 2 establece el derecho a la salud y su protección 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. Que 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. Además, todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias (Ley Orgánica de Salud, 2015).

La Ley Orgánica de Salud, en sus artículos 1 y 2, establece el derecho a la salud y tiene como finalidad regular las acciones para garantizar este derecho universal, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política de la República y la ley. Esta ley se rige por principios como la equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia, con enfoque de derechos, interculturalidad, género, generacional y bioético.

En el contexto de este estudio, es relevante mencionar que todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, incluido el Centro de Salud Motupe, están sujetos a las disposiciones de esta ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional, que en este caso es el Ministerio de Salud Pública. El Ministerio de Salud Pública tiene la responsabilidad de ejercer las funciones de rectoría en salud, así como la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta ley. Las normas que se dicten para su plena vigencia son obligatorias.

Esta importación es relevante para el estudio, ya que muestra el marco legal y normativo en el cual se deben enmarcar las acciones y servicios de salud, incluyendo el servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe. La ley establece los principios de calidad y eficiencia que deben regir en la prestación de los servicios de salud, lo cual es fundamental para evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de la atención recibida. Además, menciona la responsabilidad del Ministerio de Salud Pública en el control y vigilancia del cumplimiento de la ley, lo cual puede ser relevante para identificar posibles áreas de mejora en el centro de salud.

4.3.4 Plan Nacional de Desarrollo “Creación de Oportunidades 2021-2025”

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo “Creación de Oportunidades 2021-2025”, en su Objetivo 4 recalca garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente, desde una perspectiva de corto plazo es fundamental la implementación de una política de gasto público que priorice la inversión en capital humano educación y salud e infraestructura, y que sea sostenible en el largo plazo. Además, en la creación de políticas públicas en el apartado 4.1 menciona: Priorizar el gasto público para la atención en salud, educación, seguridad, con enfoque en los derechos humanos.

Con ello se establece que en el aspecto de la salud gratuita y de calidad el Banco Mundial manifiesta que todas las personas deben tener acceso a un servicio de salud que sea asequible y de calidad, cuyo financiamiento impulsará la existencia de un crecimiento económico inclusivo. En el caso de Ecuador, el limitado acceso a servicios de salud inclusivos y de calidad se reflejan en el bienestar de la sociedad, observándose problemáticas asociadas al embarazo en adolescentes, consumo de drogas, problemas nutricionales, sedentarismo, suicidios especialmente en adolescentes, falta de controles prenatales de calidad, deficiente atención médica a los pacientes, falta de insumos médicos, entre otros (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo "Creación de Oportunidades 2021-2025", se destaca la importancia de garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente. En este sentido, se enfatiza la necesidad de implementar una política de gasto público que priorice la inversión en capital humano, incluyendo la educación y la salud, así como en infraestructura, con el objetivo de asegurar un desarrollo sostenible a largo plazo.

En el ámbito de la salud, el Plan Nacional de Desarrollo establece la importancia de priorizar el gasto público para la atención en salud, con un enfoque en los derechos humanos. Esto implica garantizar el acceso a servicios de salud gratuitos y de calidad para toda la población. El Banco Mundial también destaca que el acceso a un servicio de salud asequible y de calidad es fundamental para impulsar un crecimiento económico inclusivo.

En el contexto de este estudio, estas consideraciones son relevantes, ya que reflejan la importancia que se le otorga a la salud gratuita y de calidad en el marco de las políticas públicas. Esto respalda la necesidad de evaluar la percepción de los usuarios del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe, en cuanto a la calidad de la atención recibida. Además, menciona las problemáticas asociadas a la limitada accesibilidad y calidad de los servicios de salud en Ecuador, lo cual puede ser relevante para identificar posibles áreas de mejora en el centro de salud y contribuir a la creación de políticas que promuevan un acceso inclusivo y de calidad a los servicios de salud.

4.3.5. Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio público (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250)

El país cuenta con una Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio público (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250) cuyo objeto es establecer los lineamientos, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las entidades de Estado (Ministerio del Trabajo, 2021), es decir, es la norma que especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a todas las entidades públicas. La presente cuenta con 41 artículos, los mismos que tratan desde su objeto, ámbito y administración, responsables de la evaluación y certificación de calidad del servicio público hasta del premio ecuatoriano de Calidad y excelencia.

La Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio público es una herramienta importante en el contexto de este estudio, ya que establece los lineamientos, políticas, normas y procedimientos para la evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las entidades del Estado. Esta norma tiene como objetivo establecer un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a todas las entidades públicas, incluyendo el Centro

de Salud Motupe. Es decir, especifica los requisitos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar la calidad en la prestación de sus servicios.

La norma abarca diversos aspectos, desde su objeto y ámbito de aplicación, hasta la administración de la evaluación y certificación de la calidad del servicio público. También establece los responsables de llevar a cabo dicha evaluación y certificación. Además, incluye disposiciones relacionadas con el premio ecuatoriano de calidad y excelencia, lo cual muestra el compromiso del Estado por promover la excelencia en los servicios públicos. En el contexto de este estudio, la Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio público es relevante, ya que proporciona un marco normativo para evaluar la calidad del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe. Esto puede servir como un referente para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos por el Estado.

4.3.6. Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios

La guía metodológica para la aplicación de Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios que establece lineamientos y procedimientos con la finalidad de que los Servicios Públicos alcancen niveles de calidad, eficiencia, eficacia y excelencia para beneficios de los usuarios en general. Esta guía es un instrumento técnico para la adecuada implementación de la normativa en entidades públicas, tomando como centro la gestión por procesos como eje fundamental para la mejora de servicios o productos, la misma parte del análisis del entorno organizacional para la mejora continua e innovación, diagnóstico técnico y generación e implementación de proyectos y acciones de mejora incrementando la eficiencia de las instituciones y así brindando a los usuarios servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas (Ministerio del Trabajo, 2020).

La Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios, junto con la guía metodológica para su aplicación, es una contribución importante para este estudio. Estas herramientas establecen lineamientos y procedimientos con el objetivo de lograr niveles de calidad, eficiencia, eficacia y excelencia en los servicios públicos, en beneficio de los usuarios en general. La guía metodológica proporciona un enfoque técnico para la implementación de la normativa en entidades públicas, y destaca la gestión por procesos como un elemento fundamental para la mejora de los servicios o productos. Esto implica analizar el entorno organizacional, realizar diagnósticos técnicos y generar e implementar proyectos y acciones de mejora, con el objetivo de aumentar la eficiencia de las instituciones y brindar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

En el contexto de este estudio, la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios, junto con su guía metodológica, puede ser una referencia útil para evaluar la calidad en el servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe. Estas herramientas pueden ayudar a identificar oportunidades de mejora en los procesos y servicios, con el objetivo de aumentar la eficiencia y satisfacción de los usuarios. Además, promueven la innovación como una forma de brindar servicios públicos de calidad y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios.

4.4. Marco Conceptual

4.4.1. Percepción

La percepción implica, un proceso de selección, organización e interpretación que realiza el usuario, paciente o usuario respecto de un objeto que le reporta una cierta inteligibilidad del mundo que enfrenta, así mismo, la percepción permite a la persona, en su rol de perceptor o receptor de un servicio, apreciar en sí mismo la sensación de satisfacción efectivamente experimentada, según los autores (Zeithaml & Bitner, 2002).

La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor son conceptos interdependientes pero diferenciados, es así que en el ámbito de la salud, la satisfacción del usuario está relacionada con el cumplimiento de sus expectativas y un sentimiento de satisfacción psicológica; la satisfacción es un hecho individual que depende de la capacidad de apreciar la calidad de servicio percibida y puede influir en el comportamiento del consumidor (Bustamante et al.; Zerda, Obando, & Tello, 2020).

La importancia de la percepción en el estudio de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe es destacada en esta información. La percepción se refiere al proceso en el cual el usuario selecciona, organiza e interpreta la información que recibe del servicio, lo cual le permite comprender y dar sentido al mundo que enfrenta. Además, la percepción permite al usuario experimentar la sensación de satisfacción efectivamente experimentada. Es importante resaltar que la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor son conceptos interdependientes pero diferenciados.

En el ámbito de la salud, la satisfacción del usuario se relaciona con el cumplimiento de sus expectativas y genera un sentimiento de satisfacción psicológica. La satisfacción es un hecho individual que depende de la capacidad de apreciar la calidad de servicio percibida y puede influir en el comportamiento del consumidor.

En el contexto de este estudio, comprender la percepción de los usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe es fundamental para evaluar la calidad del servicio. La percepción de los usuarios puede influir en su nivel de satisfacción y en su

comportamiento como consumidores de servicios de salud. Por lo tanto, es relevante investigar cómo los usuarios perciben la calidad del servicio y cómo esto se relaciona con su satisfacción y experiencia en el centro de salud.

4.4.2 Modelos para medir la calidad del servicio

Medir la calidad de servicio es un proceso fundamental para las empresas o instituciones que busquen mejorar el servicio e impulsar el crecimiento de la calidad, este proceso se realiza con el fin de tener una idea clara del servicio que se ofrece, asumir que todo funciona bien no brinda rentabilidad, y no siempre es buen indicador (Castro, 2022). A continuación, se mencionan algunas opciones para realizar este proceso:

- **Modelo Servqual:** Se considera un marco de calidad de servicio más holístico para medir este valor. Este considera 5 dimensiones (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta) que miden la brecha entre lo que los usuarios esperan y sus percepciones sobre el servicio que reciben (Pascal, 2018).
- **Calificaciones posteriores al servicio:** Consiste en pedir a los usuarios que evalúen el servicio justo después de recibirlo (Pascal, 2018).
- **Encuesta de seguimiento:** Se pide a los usuarios que califiquen la calidad de servicio mediante encuestas aplicadas ya sea por correo o formulario en línea.
- **Compras misteriosas:** Es una técnica muy popular en donde se contrata a un cliente encubierto para que pruebe la calidad de tu servicio (Castro, 2022).
- **Puntuación del esfuerzo del cliente (CES):** Es una métrica de un solo elemento que mide cuánto esfuerzo tiene que hacer un cliente para resolver un problema.
- **Análisis cualitativo de la documentación de servicio:** el análisis de datos y la información recopilada en cada interacción con un cliente nos brindan comprensión sobre la calidad del servicio (Castro, 2022).

La medición de la calidad del servicio es un paso importante en el estudio de la percepción de los usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe. Existen diferentes modelos y técnicas que pueden utilizarse para llevar a cabo este proceso se utilizó el modelo Servqual, este modelo considera cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta) para medir la brecha entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones sobre el servicio recibido. Es un enfoque holístico que proporciona una visión integral de la calidad del servicio.

Las calificaciones posteriores al servicio, consiste en solicitar a los usuarios que evalúen el servicio inmediatamente después de recibirlo. Esta técnica permite obtener retroalimentación

inmediata y capturar la impresión del cliente en el momento. El análisis cualitativo de la documentación de servicio permitió analizar los datos y la información recopilada en cada interacción con el cliente. Proporciona una comprensión más profunda de la calidad del servicio a través de la revisión de registros, informes y comentarios de los usuarios. Estas diferentes opciones de medición de la calidad del servicio pueden ser utilizadas en el estudio para obtener información valiosa sobre la percepción de los usuarios del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe. De igual manera se han encontrado diferentes modelos para la evaluación de la calidad en servicios, los mismos se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1:

Modelos para evaluar la calidad de servicio

Modelos de calidad internacionales	Modelo premio Deming Modelo del Premio Malcom Baldrige Modelo Iberoamericano de Calidad Modelo ISO 9001 Modelo EFQM
Modelos de la escuela de Norteamérica	Modelo SERVQUAL Modelo de SERVPERF Modelo jerárquico multidimensional Modelo de satisfacción del cliente

Nota: Información tomada de Valarezo, (2019).

4.4.3 Calidad en el Servicio Público

La calidad de un servicio va más allá de cumplir con los requisitos establecidos por la normativa, ya que su verdadera medida se encuentra en la satisfacción de los usuarios. En el caso de los servicios públicos, la calidad implica una mejora continua en la administración pública, con el objetivo de optimizar las condiciones en las que se brindan estos servicios a los ciudadanos. Los servicios públicos de calidad son esenciales para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía demanda una administración cercana a sus necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

La implementación de sistemas de calidad requiere la participación integral de toda la institución, considerando el alcance, implicaciones, procesos y estrategias necesarios para posicionar los servicios y brindar una atención constante y continua a lo largo del tiempo. El desafío actual en la mejora de la calidad en la administración pública radica en mejorarla desde la perspectiva de los ciudadanos, más allá de los objetivos estratégicos y la gestión interna de los procesos. Es fundamental comprender cómo los usuarios califican y perciben los servicios públicos, así como sus expectativas en cuanto a la atención y eficacia. Esto permitirá abordar

de manera efectiva los aspectos que realmente importan y lograr una mejora significativa en la calidad de los servicios públicos.

La calidad depende de la perspectiva del usuario, por lo tanto, cuando se habla de calidad se considera que se debe superar las expectativas del mismo, de tal manera de que satisfagan sus necesidades (Súarez et al., 2019).

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, esta debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente; se enfatiza la importancia de la calidad de atención en los servicios de salud, así como los atributos y características que la definen. También destaca la necesidad de mejorar los sistemas de salud para garantizar una atención de calidad.

El medir continuamente el servicio brindado permite conocer cuáles son las expectativas de los usuarios, determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles del servicio, crear un plan de mejora continua y establecer objetivos. Por ello es muy importante medir continuamente para conocer en qué posición nos encontramos de cara al usuario y sus expectativas y poder evaluar el progreso en comparación con los objetivos establecidos (Chavarría, 2020).

Los servicios de calidad en los Centros de Salud han recibido cada vez más atención en la búsqueda de la calidad, es un desafío e incluso un valor para los profesionales responsables de la misma. La calidad del servicio puede afectar negativamente a la institución, su reputación y servicios. La calidad depende del punto de vista del usuario, por lo tanto, cuando hablamos de calidad, consideramos que se deben superar las expectativas del usuario, para que sus necesidades queden satisfechas. La calidad de servicio consiste en un conjunto de estrategias que aseguran la completa satisfacción del paciente y por ende la reputación de los Centros de Salud.

En los Centros de Salud que existen en el país se pueden resolver hasta un 80% de las patologías, por lo que no es necesario asistir para cualquier dolencia a un hospital. Los Centros de Salud tipo A son aquellos que brindan atención básica y principal; los tipos B los que brindan servicios de promoción, prevención, recuperación, etc. El tipo C es un hospital primario, es decir tiene una atención permanente. Hasta el momento se han construido 25 Centros de Salud tipo A, 3 tipo B y 15 tipo C (Presidencia de la República, 2015). El Centro de Salud Motupe es tipo A, ya que brinda atención básica, en caso de que los pacientes presentan cuadros delicados y de atención de urgencia serán trasladados hacia un tipo C, es decir, un hospital primario.

Los centros de salud desempeñan un papel fundamental en la atención de la salud de la población, ya que brindan servicios básicos y principales de atención médica. Aunque son

estructuras más simples que los hospitales, cuentan con los recursos necesarios para tratar afecciones de salud y ofrecer cuidados básicos. Su objetivo principal es proporcionar atención primaria y urgente ante situaciones de salud que requieren tratamiento inmediato. Es importante destacar que la mayoría de las patologías pueden ser resueltas en los centros de salud, sin necesidad de acudir a un hospital. Es positivo que se estén construyendo y ampliando los centros de salud en el país para garantizar una atención más accesible y cercana a la población. En el caso del Centro de Salud Motupe, al ser de tipo A, proporciona atención básica, y en caso de situaciones más delicadas o de urgencia, los pacientes son trasladados a un centro de salud de tipo C, es decir, a un hospital primario.

Las intervenciones de atención de salud se realizan con el propósito de beneficiar a los pacientes, pero también pueden causarles daño. Los eventos adversos, efectivamente, ocurren con demasiada frecuencia. Actualmente la Organización Mundial de la Salud calcula que en los países desarrollados hasta uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño durante su estancia en el hospital (Organización Mundial de la Salud, 2019).

La mejora de la calidad y la seguridad en la atención de salud es un desafío constante que requiere la colaboración de todos los actores involucrados, desde los profesionales de la salud hasta los responsables de la toma de decisiones. La identificación y el análisis de los eventos adversos son cruciales para aprender de los errores y tomar medidas para evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro. La seguridad del paciente debe ser una prioridad en todos los niveles de atención de salud, y se deben implementar políticas y prácticas para garantizar que se brinde una atención segura y de calidad a todos los paciente.

4.4.4. Situación actual de la calidad de los servicios de salud en Ecuador

En la gestión interna de Calidad de los Servicios de la Salud, se realizan supervisiones in situ, monitoreo, evaluaciones y auditorías a los establecimientos de salud (primer nivel y hospitales) en donde se verifica la implementación de las normativas o políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública. Un modelo de gestión de calidad es una herramienta en el cual contiene criterios o puntos establecidos realizando evaluaciones encaminadas con la finalidad de determinar los problemas para mejorar de los procesos el ámbito organizacional tanto en lo público como en lo privado (Burgos Monserrate, 2020). En vista de ello es necesario la utilización de un modelo de gestión de calidad aplicado a la calidad de la salud.

El Ministerio de Salud Pública tiene una Estructura Organizacional de Gestión por Procesos, se encuentra alineada con su misión y las políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, las políticas del Estado, leyes y otras normas vigentes. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento

orgánico a través de la identificación de procesos, usuarios, productos y/o servicios (Ministerio de Salud Pública del Ecuador., 2017). El tener una política que sea aplicada en la ayuda de la mejora del servicio de la calidad en medicina general, es de gran importancia, esto tendrá un profundo impacto en la percepción de los usuarios.

Actualmente, la calidad de los servicios ocupa un rol primordial dentro de las decisiones de los usuarios, es decir, las exigencias de ellos son cada vez mayores, esto permite contar con un modelo gestión de la calidad en cualquier organización ya sea pública o privada, ser competitivos e incluso a ser necesaria para llevar una misión eficiente, eficaz y mantener una gestión sostenible que permitirá a las organizaciones un mejor desarrollo en las actividades de los diferentes procesos o gestiones (Anexo 1).

Al no realizar un análisis situacional de los procesos que se están ejecutando en la Coordinación Zonal y Establecimientos de Salud conlleva a tener consecuencia: usuarios insatisfechos, inconformidades de cualquier índole, personal no cumpliendo con su rol laboral, desinterés de los altos directivos lo que se desencadenaría en una total desorganización, pérdida de tiempo y recursos (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2018). La satisfacción de los usuarios es muy importante, su percepción ayuda a determinar la calidad de los servicios que brindan, lo que ayudará a mejorar el servicio en pro de atención igualitaria.

La demanda de servicios de salud por parte de la población ecuatoriana, ha ido ascendiendo a lo largo del establecimiento de la política de gratuidad en el país a mediados del 2008, si bien es evidente, la medicina moderna experimentamos grandes cambios, en donde los usuarios tienen participación activa en cuanto a su salud, debemos dirigir esta cooperación, a través de la justificación médica de las prestaciones (Felizzola, 2019). El gobierno tiene la responsabilidad de fortalecer la calidad de los servicios de salud, es por ello es importante implementar capacitaciones de atención a los usuarios, asignar más presupuesto destinados a los medicamentos y promover el desarrollo de políticas.

La percepción desde la perspectiva del usuario permite realizar cambios en la visión del profesional de salud, así como una capacitación correcta, además estandarización de procedimientos y la protocolización de investigación clínica son esenciales para un buen direccionamiento de los recursos. El fortalecimiento de sectores importantes del subsistema de salud como: ratificar la importancia de la primera consulta, la continuidad de los servicios, el funcionamiento adecuado del sistema de referencia y contrarreferencia y el uso óptimo de la tecnología médica disponible, son factores determinantes en el uso racional de los servicios. El refuerzo del sistema de salud empieza desde la primera consulta, que son determinantes en el uso de los servicios y que serán calificados por los pacientes.

A lo largo de este proceso de investigación, se han evidenciado dificultades en cuanto a la distribución de dichos servicios, subjetividad en la percepción de las necesidades de salud y problemas de operatividad en las áreas de asistencia, lo que ha generado consecuentemente, congestión y enlentecimiento en las atenciones, errores diagnósticos e imposibilidad de identificación adecuada de necesidades, por consiguiente, disminución de la calidad de la atención a los usuarios.

En la gestión de calidad de los servicios de Salud, se realizan supervisiones in situ, monitoreo, evaluaciones y auditorías a los establecimientos de salud en donde se verifica la implementación de las normativas o políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública. También presentan un modelo de gestión que permite realizar una mejor planificación, estrategias, organización, evaluación y mejoramiento continuo, de esta manera se logrará mejorar los procesos y actividades y procedimientos para la mejora de la calidad.

Es crucial realizar supervisiones in situ, monitoreo, evaluaciones y auditorías en los establecimientos de salud para garantizar la implementación de las normativas y políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública. Esto asegura que se cumplan los estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud. Además, contar con un modelo de gestión de calidad es fundamental para identificar y resolver los problemas en los procesos organizacionales, tanto en el sector público como en el privado. Esto no solo mejora la eficiencia y eficacia de los servicios, sino que también tiene un impacto positivo en la percepción de los usuarios.

La demanda de servicios de salud ha aumentado en los últimos años, por lo que es necesario fortalecer la calidad de los servicios y promover el desarrollo de políticas que garanticen una atención igualitaria y de calidad para todos. La capacitación del personal de salud, la estandarización de procedimientos y la optimización de los recursos son aspectos clave para lograr una atención de calidad. Es importante también mejorar la distribución de los servicios y garantizar una adecuada atención en todas las áreas de asistencia. La gestión de calidad en los servicios de salud requiere de una planificación, estrategias, organización, evaluación y mejora continua para lograr una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

4.4.5. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación. Existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso

la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

El tema de satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud (Seclén, Palacin & Darras, 2013).

La satisfacción del consumidor es uno de los aspectos que ha recibido más atención en los servicios de salud y calidad en salud pública, y se ha considerado uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud en los últimos años. La atención primaria de salud es el primer acceso de la población al sistema nacional de salud, donde se ha desarrollado la medicina general o familiar, la cual debe estar al alcance de todas las personas y familias para solucionar problemas comunes de salud, implementar medidas preventivas y brindar un tratamiento integral e integral. trabajo continuo atención de los usuarios.

Se resalta la importancia de la satisfacción del usuario en los servicios de salud y la calidad en salud pública. Se destaca la necesidad de comprender y medir la satisfacción del usuario para mejorar la organización y provisión de los servicios, y se reconoce el desafío que representa este tema para diversos actores en el campo de la salud.

4.4.6. Modelo Servqual.

El modelo Servqual ha experimentado numerosas revisiones y mejoras que lo convierten en una técnica de investigación comercial que permite medir la calidad de servicio (Valarezo, 2019). Este modelo ha sido el más usado en el mundo para medir la percepción de la calidad de los servicios de salud, diversos estudios demuestran su confiabilidad y validez, puede ser usado en diferentes servicios de salud como consulta externa, hospitalización hasta urgencias (Lezcano Tobón & Cardona Arias, 2018).

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial que ha sido ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio en diferentes sectores, incluyendo los servicios de salud. Su confiabilidad y validez han sido demostradas en diversos estudios, lo que lo convierte en una herramienta útil para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud, como se muestra en la Fig. 1. Es importante mencionar que este cuestionario se puede adaptar a las necesidades de medición de la institución donde se aplique (Bustamante et al., 2020).

Figura 1:
Modelo Servqual con las 5 dimensiones

Variable	Dimensiones (5)	Atributos (22)
Calidad del Servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplen lo prometido Sincere Interés por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento confiable de los Empleados Usuarios se sienten seguros Los empleades son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Comunican cuando concluirán el servicio Los empleos ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo conveniente para los usuarios Tienen empleadas que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los usuarios Comprenden las necesidades de los usuarios
Expectativas vs Percepción		

Nota: Información tomada de (Bustamante et al., 2020).

El modelo Servqual agrupa 5 dimensiones para medir la calidad del servicio (Fig. 1), la calidad en la prestación de servicios implica considerar diferentes dimensiones que influyen en la satisfacción de los usuarios. Una de estas dimensiones es la confiabilidad, que se refiere a la habilidad de una organización para ejecutar el servicio ofrecido de manera fiable, cuidadosa, con buen desempeño y exactitud. Esto implica que el servicio se entregue sin demoras, sin alterar elementos esenciales y cumpliendo con los objetivos de la organización. Otra dimensión importante es la capacidad de respuesta, que se relaciona con la rapidez en la atención a los usuarios. Esto incluye el proceso de atención, la respuesta a dudas, el tiempo de espera y la resolución de problemas. Una respuesta rápida y eficiente contribuye a la satisfacción de los usuarios.

La seguridad también es una dimensión clave en la calidad del servicio. Se refiere a las características de la atención que generan confianza en los usuarios. Esto incluye la amabilidad, la disponibilidad de tiempo y la credibilidad del personal de atención. La empatía es otra

dimensión relevante, ya que se relaciona con el trato individualizado y personalizado que los usuarios reciben. Se reconoce que cada usuario tiene necesidades y problemas diferentes, por lo que el servicio debe adaptarse a estas diferencias y brindar un trato adecuado.

Por último, la tangibilidad se refiere a los elementos perceptibles del servicio, como el mobiliario, la infraestructura y el personal encargado de brindar el servicio. Estos aspectos tangibles también influyen en la percepción de calidad por parte de los usuarios.

En conclusión, la calidad en la prestación de servicios implica considerar diferentes dimensiones, como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estas dimensiones contribuyen a la satisfacción de los usuarios y a una experiencia positiva en la utilización del servicio.

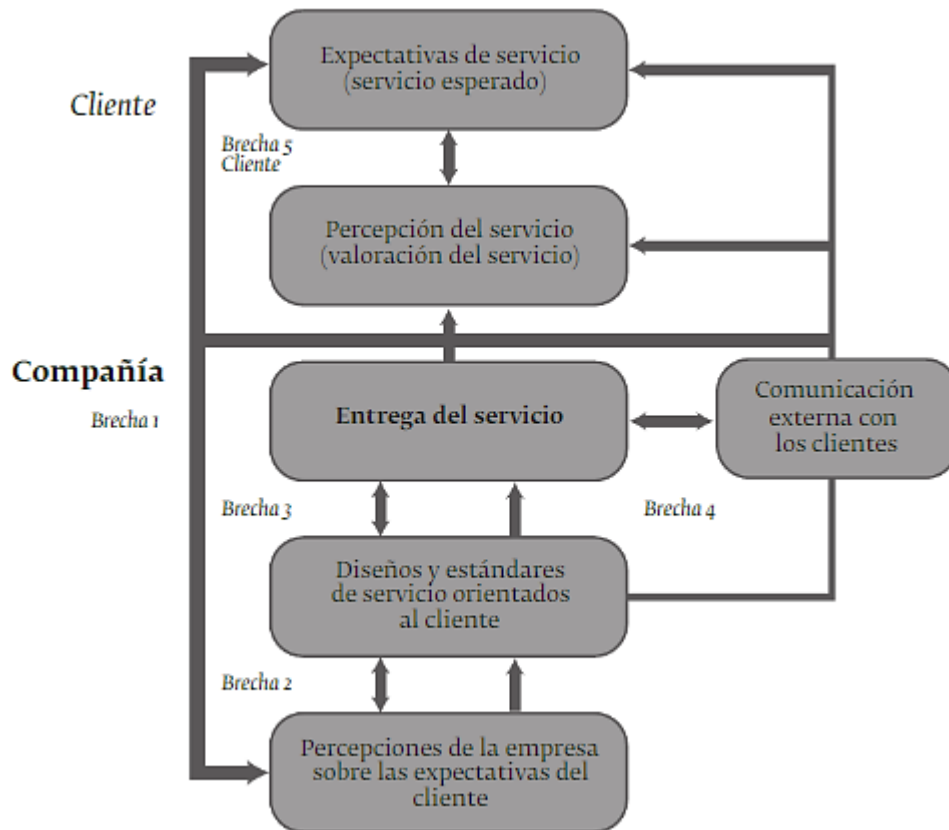
4.4.7. Brechas del modelo Servqual

En el modelo Servqual se distinguen dos partes diferenciadas, médico-paciente que están interrelacionadas entre sí (Fig. 2). Así mismo, analiza una serie de diferencias o discrepancias que pueden ser percibidas por los usuarios o producirse internamente. La primera parte se refiere a la manera en que los usuarios se forman una opinión sobre la calidad de los servicios que reciben y la segunda muestra las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provocaría una falta de calidad en el suministro a los usuarios (Bustamante et al., 2020).

La primera parte del modelo se centra en cómo los pacientes forman su opinión sobre la calidad de los servicios que reciben. Esto implica evaluar las expectativas de los usuarios antes de recibir el servicio y compararlas con su percepción de la calidad después de recibirlo. Si las expectativas se cumplen o superan, los pacientes percibirán una alta calidad del servicio. Sin embargo, si hay una brecha entre las expectativas y la percepción, los pacientes pueden percibir una falta de calidad.

El modelo Servqual identifica las brechas entre las expectativas y la percepción de los pacientes, así como las deficiencias internas en la organización que pueden afectar la calidad del servicio. Al comprender y abordar estas brechas, los Centros de Salud pueden mejorar la calidad de los servicios que brindan y satisfacer las expectativas de sus usuarios.

Figura 2:
Brechas del modelo Servqual



Nota: Información tomada de (Bustamante et al., 2020).

La calidad en la prestación de servicios es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, existen diversas brechas que pueden afectar la percepción de calidad y generar discrepancias entre las expectativas de los usuarios y la realidad del servicio.

La primera brecha, conocida como Brecha 1, surge cuando hay una discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos sobre lo que esperan los usuarios de ese servicio. Esto puede ocurrir cuando los directivos no tienen una comprensión clara de las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que resulta en una falta de alineación entre las expectativas y la realidad. La Brecha 2 se refiere a la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de calidad establecidas para el servicio. Esto significa que puede haber una falta de entendimiento o comunicación entre los directivos y las normas de calidad establecidas, lo que resulta en una falta de cumplimiento de dichas especificaciones.

La Brecha 3 se produce cuando existe una diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la forma en que se presta. Esto puede deberse a una falta de

capacitación o recursos adecuados para cumplir con las normas establecidas, lo que resulta en una brecha entre lo que se espera y lo que realmente se entrega. La Brecha 4 se refiere a la discrepancia entre la prestación del servicio y las expectativas de la comunidad externa. Esto significa que puede haber una falta de comunicación o entendimiento entre la organización y los usuarios externos, lo que resulta en una percepción negativa del servicio.

Finalmente, la Brecha 5 mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, basado en el nivel de calidad alcanzado. Esto implica que puede haber una discrepancia entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente experimentan, lo que afecta su percepción de calidad. En conclusión, estas brechas en la calidad del servicio pueden surgir debido a una falta de comprensión, comunicación o cumplimiento de las normas establecidas. Es importante identificar y abordar estas brechas para garantizar la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad en la prestación de servicios.

4.4.8. Escala de Likert

Para obtener una excelente recopilación de datos, para el desarrollo de una investigación de manera exitosa, se requiere de un plan estratégicamente diseñado para reunir datos pertinentes sobre los atributos, conceptos y/o variables involucradas en el objeto o situación estudiada, de las que se obtendrá información, datos o respuestas en una investigación: acciones de observación, interrogatorio y simulación.

La escala Likert, puede ubicarse como modalidad del método de interrogatorio. Este método de recopilación de datos es el más conocido especialmente en ciencias sociales y humanas, donde frecuentemente el objeto de estudio lo constituyen seres humanos, quienes tienen la información necesaria o pueden ofrecer testimonios (Echauri, Minami & Izquierdo, 2013). Se utiliza para medir el nivel de satisfacción u opiniones de los usuarios. A partir de ahí, la escala de Likert permite manejar información estadística sobre un problema específico. Tomar decisiones basadas en datos. Conocer el desempeño de las áreas o departamentos mediante la observación. Entender la satisfacción del usuario, buscar y definir la mejora continua y la experiencia del usuario.

4.5. Marco Institucional - Centro de Salud Motupe

El Centro de Salud Motupe nace el 6 de diciembre de 1980, según el convenio suscrito entre la Universidad Nacional de Loja y la Dirección Provincial de Salud de Loja, poniéndose en marcha este convenio el 13 de junio de 1981 con el auspicio técnico, financiero y académico de la Universidad Nacional de Loja. La Institución de Educación Superior dotó la infraestructura física indispensable, mientras que la Dirección Provincial de Salud asumió la responsabilidad de los recursos humanos de salud, equipos, materiales y medicinas.

El Centro de Salud Universitario de Motupe tiene un área de influencia de extensión territorial de aproximadamente 10 kilómetros cuadrados, su población asignada es de 2000 familias con 15000 habitantes, una densidad poblacional de 820 habitantes por kilómetro cuadrado. El 13 de julio del año 1981, se suscribe el convenio de cooperación entre la Universidad Nacional de Loja y la Dirección Provincial de Salud de Loja, que aportó con talentos humanos, equipos, materiales, insumos y medicinas, para complementar la atención de salud a los moradores del barrio Motupe.

El Centro de Salud Motupe se encuentra ubicado en el Barrio Motupe Bajo, se encuentra al Norte de la ciudad de Loja a unos 7 Km. del centro, pertenece a la Parroquia San Juan del Valle (Figura 3). Tiene influencia geográfica sobre los siguientes barrios: Labanda, Pucacocha, San Jacinto, Motupe Alto, Motupe Bajo, Zalapa Alto, Zalapa, Bajo, Sauces Norte, Zhucos, San Juan, Chirimoyos, Florencia, El Castillo, Esmeralda Norte, Ciudadela del Chofer, Sevilla de Oro, Masaca Alto, Masaca Bajo, San Vicente, Solamar Alto, Solamar Bajo, San Agustín, Turupamba, Pucalá, Colinas del Norte, San Francisco, San Lorenzo, Valle Hermoso (Centro de Salud Motupe , 2020).

Dispone de servicios auxiliares de diagnóstico en laboratorio clínico y farmacia institucional. El Centro de Salud de Motupe tiene un área de influencia de extensión territorial de aproximadamente 10 kilómetros cuadrados, su población asignada es de 26.546 de los cuales 13.081 corresponden al sexo masculino y 13.464 al sexo femenino, cumple el siguiente horario de atención: Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021).

El centro de Salud de Motupe, se encuentra actualmente catalogado como Centro de Salud tipo A, ofrece un servicio público que favorece a más de 26.000 personas de zonas urbanas y rurales y que beneficia a toda la población incluido grupos prioritarios y vulnerables, además para una mejor atención en el mes de Diciembre se ha llevado a cabo el potenciamiento de la Unidad con el cambio de las Instalaciones.

El Centro de Salud Motupe cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados en diferentes áreas. En cuanto al personal médico, se cuenta con 4 profesionales en Medicina Familiar, 3 en Medicina General, 2 en Medicina Interna y 2 en Odontología General y Rural. Estos profesionales están preparados para atender las necesidades de salud de los pacientes de manera integral y brindarles el cuidado necesario. Además del equipo médico, el centro de salud cuenta con profesionales administrativos y de apoyo. En el área de Estadística y Análisis de la Información, se cuenta con 2 profesionales encargados de recopilar y analizar los datos relacionados con la salud de la población atendida. En el área de Farmacia, se encuentra un profesional responsable de la gestión y dispensación de medicamentos.

Enfermería es otro departamento importante en el centro de salud, con 2 profesionales dedicados a brindar cuidados y atención a los pacientes. También se cuenta con un profesional de Trabajo Social, que brinda apoyo y orientación a los pacientes y sus familias. Finalmente, el centro de salud cuenta con 2 profesionales en la Dirección Médica, encargados de supervisar y coordinar el funcionamiento general del centro y garantizar la calidad de los servicios prestados. En resumen, el Centro de Salud Motupe cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales médicos, administrativos y de apoyo, que trabajan en conjunto para brindar una atención integral y de calidad a los pacientes

Los mecanismos implementados en los servicios para información a usuarios, denuncias y quejas seguimiento hasta el momento es la Unidad Operativa, que cuenta con el servicio de Contact Center (sistema de agendamiento por llamada telefónica al 171) el mismo que cuenta con la opción de recolección de quejas y denuncias de los usuarios que acuden a la Unidad, estas denuncias son notificadas al Distrito 11D01 y el personal de calidad se encarga de comunicar a la unidad la inconformidad y el plan de acción. El plan de acción para cada inconformidad recibida se lo realiza los primeros días de cada mes y se lo reporta al departamento de calidad del distrito tanto el cumplimiento de las actividades planteadas como el cronograma de las actividades que se realizará en el mes para corregir las situaciones que desencadenaron la inconformidad del usuario (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021).

5. Metodología

5.1 Área de estudio

Como área de estudio, se tomó en consideración al área de medicina general del Centro de Salud Motupe tipo, se encuentra ubicado al Norte de la ciudad de Loja, en el Barrio Motupe Bajo, en la Avenida 8 de Diciembre y Chantaco, a unos 7 Km y 18 minutos en automóvil del Centro de la Ciudad, pertenece a la Parroquia Carigan y como puntos de referencia se encuentra a 100 metros de la Unidad Marieta de Veintimilla, a 100 metros de la Avenida 8 de Diciembre y 50 metros de Avicola Nutrifrank.

Figura 3:

Ubicación Centro de Salud Motupe



Nota: Localización exacta del Centro de Salud Motupe Información tomada de Google Maps, (2022).

5.2 Enfoque metodológico (métodos)

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que se realizó la recolección de datos mediante encuestas para conocer el nivel de percepción y expectativas de los usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud en el área de medicina general. De igual manera los datos obtenidos fueron tabulados y se utilizó estadística descriptiva para determinar la frecuencia y los porcentajes de los mismos, de acuerdo a cada dimensión del modelo Servqual.

5.3 Técnicas

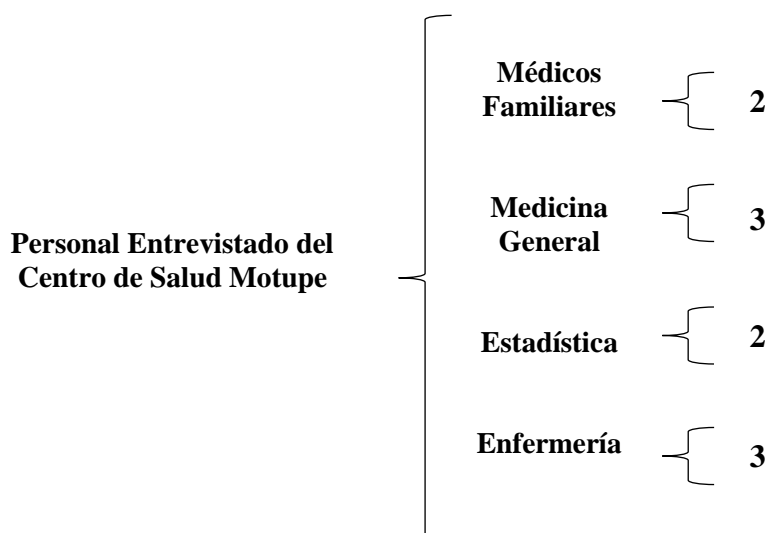
La técnica que se aplicó para la recolección de datos y que ayudó al cumplimiento de los objetivos propuestos de la presente investigación fue la encuesta de percepción y expectativa (anexo 2 y 3). La misma se realizó de acuerdo a la estructura del modelo Servqual mencionando las 5 dimensiones en las que se basa: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles de acuerdo a lo mencionado en la base teórica.

El cuestionario de la encuesta está compuesto por 44 ítems que representan las 5 dimensiones, se utilizó la escala valorativa tipo Likert ordinal de 7 tramos: 1) Corresponde a completamente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Parcialmente en desacuerdo, 4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 5) Parcialmente de acuerdo, 6) De acuerdo y finalmente, y 7) Completamente de acuerdo.

También se realizó una entrevista a los especialistas de medicina general del Centro de Salud Motupe. Para determinar el diagnóstico actual del Centro de Salud. Con la aplicación de la entrevista se obtuvo información veraz y oportuna, con la cual podrá conocer la opinión de la actual situación del centro de salud Motupe (Anexo 4).

Figura 4:

Personal Entrevistado del Centro de Salud Motupe



Nota: Información tomada del personal clave del Centro de Salud Motupe. Elabraración propia.

5.4 Tipo de diseño utilizado

Según el propósito o finalidades perseguidas en la investigación se clasifica como aplicada debido a que busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos

mediante la investigación profunda y consciente en base al modelo aplicado, en este caso el modelo Servqual.

La clase de medios que se utilizó para la obtención de información se define como una investigación de campo ya que la información requerida para el cumplimiento y el logro de los objetivos planteados provienen de encuestas realizadas de manera presencial a los usuarios del Centro de Salud Motupe.

La investigación es exploratoria, ya que se realiza con el objetivo de destacar aspectos fundamentales de la problemática determinada en este trabajo, es decir, de la calidad de atención en la institución sanitaria. Así mismo es descriptiva, ya que mediante un análisis enfocado en la calidad del servicio se logra caracterizar la situación específica en la que se encuentra el Centro de Salud, marcando así las falencias y principales virtudes de la institución.

El diseño de la investigación que se realizó fue de tipo no experimental de corte transversal, debido a que durante la investigación no se pudo manipular las variables al igual que la recolección de datos se realizó un día puntual, lo que permitió conocer la realidad que los usuarios de Centro de Salud Motupe percibe referente a la calidad del servicio que están obteniendo.

5.5 Unidad de estudio

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó un encuesta con base al modelo Servqual con 44 preguntas agrupadas en cinco dimensiones, así como la escala de Likert de 7 puntos se utilizó para la calificación de la satisfacción que tienen los usuarios acerca de la percepción de la calidad del servicio de medicina general recibido, ya que se pide al encuestado que exprese su grado de acuerdo/desacuerdo con cada declaración seleccionada, aquello da paso a un mejor reflejo de la verdadera evaluación de un encuestado.

5.6 Muestra y tamaño de la muestra

Dentro de la población se incluye a todos los usuarios que acceden de servicio de medicina general, teniendo un total de 4.931 usuarios datos proporcionados por el departamento de estadística del Centro de Salud Motupe, la muestra se conformó por 356 usuarios con edades desde los 15 hasta los 90 años, obteniéndose de la siguiente manera:

N= (Tamaño de la población)

Z= (Nivel de confianza 1.96%)

p= (Probabilidad favorable 0.5%)

q= (Probabilidad desfavorable 0.5%)

e= (Error 0.05%)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q} \dots$$
$$n = \frac{4931 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(4931 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \dots$$
$$n = \frac{4735,73}{12,32 + 0,96} \dots$$
$$n = \frac{4735,73}{13,28} \dots$$
$$n = 356$$

5.7 Tipos de muestreo

El muestreo estratificado resultó ser una herramienta muy útil en la investigación, pues permitió obtener una muestra representativa de la población objetivo al resaltar un área específica de interés.

Al dividir la población en estratos y seleccionar aleatoriamente sujetos de cada estrato, se logró que la muestra final refleje adecuadamente las proporciones de interés en el área de medicina general. Esto es fundamental para obtener resultados confiables y generalizables a la población objetivo.

El uso del muestreo estratificado en esta investigación fue clave para garantizar que se obtuviera una muestra representativa y que los resultados obtenidos fueran aplicables al contexto específico del Centro de Salud Motupe. Esto demuestra la importancia de utilizar técnicas adecuadas de muestreo para obtener información precisa y relevante en la investigación en salud.

5.8 Criterios de inclusión

Para llevar a cabo el muestreo estratificado, se establecieron criterios de inclusión que permitieron seleccionar a los sujetos adecuados para la muestra final. Estos criterios incluyen características como la edad, el género y el área médica de medicina general.

5.9 Criterios de exclusión

Al dividir la población y seleccionar la muestra final reflejó adecuadamente las proporciones de interés en el área de medicina general. Esto es fundamental para obtener resultados confiables a la población objetivo. En esta investigación, la aplicación de criterios de exclusión, permitió obtener una muestra representativa y relevante para el estudio de la percepción en el área de medicina general en el Centro de Salud Motupe. Un criterio que se tomó en consideración fue a pacientes de otras áreas como Odontología, Medicina Interna, etc. Otro criterio fue el rango de edad menores a 14 años ya que representan un porcentaje bajo de acuerdo al departamento de estadística, esto demuestra la importancia de considerar cuidadosamente los criterios de exclusión al utilizar técnicas de muestreo en la investigación.

5.10 Procesamiento y análisis de datos

El uso de las encuestas y las entrevistas, ayudó a cumplir con los objetivos de la investigación al proporcionar una medida de calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios. Al evaluar la diferencia entre las expectativas generales de los pacientes y sus percepciones sobre el servicio prestado, se pudo determinar si existía una brecha entre lo prometido y lo entregado por el Centro de Salud Motupe. Esto permitió a la institución tener una mejor comprensión de la satisfacción de los usuarios y si era necesario realizar modificaciones para mejorar la calidad del servicio.

El modelo Servqual en el estudio aporta un enfoque estructurado y comparativo para evaluar la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe. Ayuda a obtener información sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, identificar brechas entre lo prometido y lo entregado, y brindar a la institución una base sólida para tomar acciones de mejora en su servicio.

Tabla 2:

Rango de preguntas y dimensiones del modelo Servqual

Preguntas del 1 al 4	Tangible
Preguntas del 5 al 9	Confiable
Preguntas del 10 al 14	Capacidad de Respuesta
Preguntas del 15 al 18	Seguridad
Preguntas del 19 al 22	Empatía

Nota: Información tomada de las encuestas de Percepción y Expectativas a usuarios del Centro de Salud Motupe. Elaboración propia.

Tabla 3:

Valoración en la Escala de Likert

Valoración	Aspectos
1	Completamente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Parcialmente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
5	Parcialmente de acuerdo
6	De acuerdo
7	Completamente de acuerdo

Nota: Información tomada de Echauri, Minami & Izquierdo (2013). Elaboración propia.

El nivel de percepción de satisfacción de los usuarios en medicina general se determinó entre la diferencia de las ponderaciones de las percepciones y las expectativas (satisfacción = percepciones – expectativas). La calidad percibida se evaluó mediante el cálculo de la brecha (P – E) existente entre la comparación promedio de las expectativas (E) y percepciones (P), para cada una de las preguntas, concentradas en las dimensiones respectivas e interpretadas.

Para el índice de satisfacción del servicio, se calcula la media aritmética de las brechas generando un valor negativo, y se interpretó cuando más cercano a cero “0” sea el valor promedio de las brechas, menores serán los defectos de calidad, mientras que cuando es más lejano a cero los defectos de calidad son mayores o satisfactorios.

Tabla 4:

Cálculo de la media aritmética de las brechas

>0 =	Satisfacción amplia
0 =	Satisfacción
-0.1 a 1 =	Insatisfacción baja
-1.1 a 2 =	Insatisfacción media
< -2 =	Insatisfacción alta

Nota: Información tomada de Matsumoto Nishizawa, (2019). Elaboración propia.

6. Resultados

6.1 Objetivo 1: Analizar los factores que intervienen en la percepción de la calidad del servicio en los usuarios del Centro de Salud Motupe.

Mediante la aplicación del modelo Servqual se aplicó las encuestas que constan de 44 preguntas valoradas en 5 dimensiones para diagnosticar la percepción del servicio de calidad de medicina general del Centro de Salud Motupe se obtuvo los siguientes factores de acuerdo a las 5 dimensiones del modelo Servqual.

El principal motivo de la presente investigación fue investigar los factores que realmente tienen influencia en la calidad del servicio de medicina general en el Centro de Salud Motupe, de esta manera se encontró factores con incidencia en la percepción de la calidad del servicio.

- **1 Dimensión Tangible: Factores: servicio de medicina, sala de espera, infraestructura inadecuada, sistema estadístico.**

Tabla 5:
Dimensión 1: Elementos Tangibles

	Frecuencia							Porcentaje								
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total (%)
El servicio de medicina general cuenta con equipos adecuados para brindar un buen servicio.	0	1	3	2	58	183	109	356	0%	0%	1%	1%	16%	51%	31%	100%
La sala de espera para la atención es cómoda.	4	7	8	3	76	154	104	356	1%	2%	2%	1%	21%	43%	29%	100%
La infraestructura es adecuada para brindar el servicio	2	17	17	24	161	93	42	356	1%	5%	5%	7%	45%	26%	12%	100%
El sistema estadístico es funcional	1	3	7	10	164	114	57	356	0%	1%	2%	3%	46%	32%	16%	100%

Nota: Información tomada de las encuestas de Percepción y Expectativas. Elaboración propia.

En la Tabla 5 se muestran los resultados obtenidos de acuerdo a las preguntas realizadas sobre la dimensión de elementos tangibles, en donde se observa que el 51% de los encuestados manifiestan que los equipos que poseen la institución son los adecuados, el 31% está totalmente de acuerdo y 16% está parcialmente. En la pregunta 2 sobre la comodidad de la sala de espera, el 43% menciona estar de acuerdo con la misma, el 29% están completamente de acuerdo, el 21% está parcialmente de acuerdo. En la pregunta 3, el 45% está parcialmente de acuerdo con que la infraestructura es adecuada para brindar el servicio, el 26% está de acuerdo y el 12% completamente de acuerdo. Finalmente, en la pregunta 4 se observa que, el 46% de los

encuestados están parcialmente de acuerdo con la funcionalidad del sistema estadístico, el 32% está de acuerdo y el 16% está completamente de acuerdo.

De acuerdo a la información, la percepción de los usuarios sobre la funcionalidad del sistema estadístico y la infraestructura del Centro de Salud Motupe genera controversia, ya que la mayoría de las personas mencionan estar parcialmente de acuerdo con estos aspectos. Esto indica que existen áreas de mejora en estos aspectos específicos. Es fundamental tomar en cuenta estas opiniones y trabajar en la optimización del sistema estadístico y la infraestructura para garantizar un servicio eficiente y de calidad. Además, es relevante destacar que contar con espacios cómodos y bien presentados es crucial, ya que puede influir en la imagen y percepción general de la institución de salud. Por lo tanto, es necesario realizar esfuerzos continuos para mejorar y mantener estos elementos tangibles, con el fin de brindar una experiencia satisfactoria a los usuarios del Centro de Salud Motupe.

- **2 Dimensión Confiabilidad: Factores: personal de medicina general, personal médico, medicamento recetado, personal de enfermería, horario de atención.**

Tabla 6:
Dimensión 2: Confiabilidad

	Frecuencia							Porcentaje								
	Completament e en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completament e de acuerdo	Total	Completament e en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completament e de acuerdo	Total (%)
El personal del servicio de medicina general mostró interés para solucionar algún problema que se haya presentado durante la consulta.	0	0	2	4	72	156	122	356	0%	0%	1%	1%	20%	44%	34%	100%
El personal médico supo prestar un servicio de confianza.	0	4	2	3	80	147	120	356	0%	1%	1%	1%	22%	41%	34%	100%
Esta conforme con el medicamento recetado	14	16	7	18	131	119	51	356	4%	4%	2%	5%	37%	33%	14%	100%
El personal de enfermería le puso atención a sus dolencias.	0	3	2	5	114	141	91	356	0%	1%	1%	1%	32%	40%	26%	100%
En el centro de salud le atendieron en el horario señalado en la agendación de su turno.	2	7	2	6	34	156	149	356	1%	2%	1%	2%	10%	44%	42%	100%

Nota: Información tomada de las encuestas de Percepción y Expectativas. Elaboración propia.

Acorde a los resultados obtenidos, en la Tabla 6 se puede observar que el 44% están de acuerdo con que el personal del servicio de medicina general mostró interés para solucionar algún problema que se haya presentado en la consulta, el 34% está completamente de acuerdo y el 20% está parcialmente de acuerdo. En lo referente a si el personal supo prestar un servicio de confianza el 41% estuvieron de acuerdo, el 34% completamente de acuerdo y el 22%

parcialmente de acuerdo. En la pregunta que se refiere a si está conforme con el medicamento recetado el 37% está parcialmente de acuerdo, el 33% de acuerdo y el 14% completamente de acuerdo, cabe recalcar que en esta pregunta de confiabilidad existieron mayor presencia de porcentajes en desacuerdo en comparación con las demás preguntas. En la pregunta sobre el personal enfermero si puso atención a sus dolencias el 40% están de acuerdo, el 32% parcialmente de acuerdo y el 26% completamente de acuerdo. Por último, en la pregunta sobre la atención a la hora agendada el 44% mencionan estar de acuerdo, el 42% completamente de acuerdo y el 10% parcialmente de acuerdo.

De acuerdo a los resultados presentados se puede mencionar que el personal del servicio de medicina general muestra interés para solucionar los problemas que se les presentan a los usuarios y de igual manera prestan un servicio de confianza, además de contar con personal enfermero que pone atención a las necesidades de los usuarios. Como toda institución es importante contar con el personal capacitado y adecuado para cada servicio que se brinda, así como lo demuestra el Centro de Salud Motupe al poseer opiniones favorables sobre los médicos y enfermeros que posee. Otro punto primordial sobre la confiabilidad es la atención en los horarios agendados por los pacientes los cuales la mayoría están de acuerdo con la atención y con la puntualidad de la misma.

- **3 Dimensión Capacidad de Respuesta: Factores: tiempo de espera, agendamiento de consulta, comportamiento del personal, trato en farmacia, el profesional brindó la explicación detalladamente.**

Tabla 7:
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

	Frecuencia								Porcentaje							
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total (%)
El tiempo de espera fue el que le indicaron cuando se le asignó el turno.	1	10	2	4	45	170	124	356	0%	3%	1%	1%	13%	48%	35%	100%
Le indicaron si tiene agendada una nueva consulta.	2	3	6	0	89	175	81	356	1%	1%	2%	0%	25%	49%	23%	100%
El comportamiento del personal del servicio de medicina general transmite confianza a sus usuarios.	0	0	3	8	97	153	95	356	0%	0%	1%	2%	27%	43%	27%	100%
El trato que recibió en la farmacia fue adecuado	2	7	9	18	162	118	40	356	1%	2%	3%	5%	46%	33%	11%	100%
Considera que el profesional que le atendió le explicó lo que tenía detalladamente.	0	1	4	2	95	148	106	356	0%	0%	1%	1%	27%	42%	30%	100%

Nota: Información tomada de las encuestas de Percepción y Expectativas. Elaboración propia.

Se evidencia según la Tabla 7 que, en la pregunta 1 el 48% de los usuarios están de acuerdo con el tiempo de espera que fue el indicado en la asignación de turnos, el 35% están completamente de acuerdo, y el 13% parcialmente de acuerdo. En la pregunta 2 sobre la indicación de la agenda de una nueva consulta el 49% está de acuerdo, el 25% está parcialmente de acuerdo y el 23% está completamente de acuerdo. En la pregunta 3 se observa que el 43% está de acuerdo con que el comportamiento del personal del servicio de medicina transmite confianza, son coincidentes los criterios de estar completamente de acuerdo y parcialmente de acuerdo con el 27%. En la pregunta 4, se observa que el 46% está parcialmente de acuerdo con el trato que recibió en la farmacia es adecuado, el 33% está de acuerdo, el 11% está completamente de acuerdo y existe un 5% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con esto. Finalmente, en la pregunta 5, el 42% está de acuerdo que el profesional brindó la explicación detalladamente, el 30% está completamente de acuerdo y el 27% está parcialmente de acuerdo.

Se demostró que el Centro de Salud Motupe cuenta con procesos que permiten el cumplimiento de los tiempos de espera, así como brinda la información de consultas necesarias a los usuarios. De igual manera cuenta con personal predispuesto y enfocado en el usuario debido a que tiene opiniones favorables sobre los mismos en referencia a la confianza brindada, la información que se expresa por parte del personal médico. Es necesario mencionar que acuerdo con el trato que reciben de la farmacia es un poco deficiente debido a los desacuerdos que se presenta en los resultados.

- **4 Dimensión Seguridad: Factores: medicamento recibido, seguridad en la atención, volver por atención al centro de salud, privacidad en la atención.**

Tabla 8:
Dimensión 4: Seguridad

	Frecuencia							Porcentaje								
	Completament e en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completament e de acuerdo	Total	Completament e en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completament e de acuerdo	Total (%)
La medicación recibida fue entregada de acuerdo a sus necesidades.	9	17	13	11	102	128	76	356	3%	5%	4%	3%	29%	36%	21%	100%
Se sintió seguro/a al recibir atención de parte del personal del servicio de medicina general.	0	2	2	1	86	143	122	356	0%	1%	1%	0%	24%	40%	34%	100%
Regresaría al centro de salud para recibir atención medica.	0	1	6	9	124	112	104	356	0%	0%	2%	3%	35%	31%	29%	100%
Sintió privacidad con la atención recibida del profesional del servicio de medicina general.	0	2	6	2	94	145	107	356	0%	1%	2%	1%	26%	41%	30%	100%

Nota: Información tomada de las encuestas de Percepción y Expectativas. Elaboración propia.

En la Tabla 8 se muestra los resultados de la dimensión de seguridad, en la que se puede observar que el 36% de las personas encuestadas están de acuerdo con que la medicación recibida fue entregada de acuerdo a las necesidades, el 29% estuvo parcialmente de acuerdo y el 21% completamente de acuerdo. En la pregunta sobre la seguridad que sintió al recibir atención de parte del personal del servicio de medicina general, se observa que el 40% están de acuerdo, el 34% completamente de acuerdo y el 24% parcialmente de acuerdo. Sobre la pregunta referente a si regresaría al centro de salud, el 35% mencionaron estar parcialmente de acuerdo, el 31% de acuerdo y el 29% completamente de acuerdo. Por último, en la pregunta referente a la privacidad en la atención de medicina general el 41% mencionaron estar de acuerdo, el 30% completamente de acuerdo y el 26% parcialmente de acuerdo.

Los resultados demuestran que la atención brindada por los profesionales de medicina general brinda seguridad y sobre todo sienten privacidad en la atención. Como punto clave de esta dimensión se realiza la pregunta de si regresaría a la institución para ser atendido la cual la mayoría responde de manera afirmativa. Por último, se puede mencionar que, aunque existen mayores opiniones afirmativas sobre la medicación recibida también existe un incremento de desacuerdos en la pregunta en comparación con las otras.

- **5 Dimensión Empatía: Factores: necesidad y requerimientos de los usuarios, trato recibido en la enfermería, atención personalizada, buena atención.**

Tabla 9:

Dimensión 5: Empatía

	Frecuencia								Porcentaje							
	Completament e en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completament e de acuerdo	Total	Completament e en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Completament e de acuerdo	Total (%)
El personal comprendió bien necesidades y requerimientos.	4	11	9	4	73	148	107	356	1%	3%	3%	1%	21%	42%	30%	100%
Esta de acuerdo con el trato recibido en la enfermería.	3	2	6	10	116	146	73	356	1%	1%	2%	3%	33%	41%	21%	100%
Sintió que la atención que recibió en el servicio de medicina general fue personalizada.	0	2	3	3	103	145	100	356	0%	1%	1%	1%	29%	41%	28%	100%
Considera buena la atención que tubo en el centro de salud.	5	8	16	5	122	152	48	356	1%	2%	4%	1%	34%	43%	13%	100%

Nota: Información tomada de las encuestas de Percepción y Expectativas. Elaboración propia.

Por último, en la dimensión de empatía se puede observar en la tabla 9 que en la pregunta 1, el 42% de los usuarios están de acuerdo con la comprensión de las necesidades y requerimientos por parte del personal, el 30% estuvo completamente de acuerdo y el 21% parcialmente de acuerdo. En la pregunta 2, sobre el trato recibido en enfermería el 41% estuvo de acuerdo, el 33% parcialmente de acuerdo y el 21% completamente de acuerdo. En la pregunta 3, se observa que el 41% estuvo de acuerdo con sentir que la atención que recibió fue personalizada, el 29% estuvo parcialmente de acuerdo y el 28% completamente de acuerdo. Finalmente, en la pregunta 4, el 43% de los usuarios estuvieron de acuerdo en considerar buena la atención del Centro de Salud, el 34% parcialmente de acuerdo, y el 13% completamente de acuerdo.

En relación a esta dimensión se pudo constatar que el Centro de Salud si cuenta con el personal que brinda una atención personalizada a los usuarios del mismo, además de que el personal comprende las necesidades y requerimientos de cada paciente. Como punto primordial, se cuestionó sobre la buena atención de la institución teniendo resultados favorables de la misma. Es muy importante, que el personal atienda teniendo como base la personalización del paciente, debido a que cada uno es diferente, tiene enfermedades y dolencias propias, por lo tanto, la atención debería ser enfocada en las características de cada uno, este punto lo confirma la encuesta realizada debido a que se tiene resultados favorables en esta dimensión.

- **Promedio de la calidad de acuerdo a la percepción de los usuarios**

Tabla 10:

Brecha de calidad: Dimensión Tangible

Pregunta	Percepción	Expectativa	Brecha
P1. El servicio de medicina general cuenta con equipos adecuados para brindar un buen servicio.	6,10	6,40	-0,30
P2. La sala de espera para la atención es cómoda.	5,86	6,40	-0,54
P3. La infraestructura es adecuada para brindar el servicio	5,17	6,40	-1,23
P4. El sistema estadístico es funcional	5,54	6,40	-0,86
Total	5,67	6,40	-0,73

Nota: Información de la brecha tomada del cálculo de la encuesta de percepción y expectativa.

Elaboración propia.

En la Tabla 10 se muestra el promedio de las dimensiones de acuerdo a la percepción de los usuarios del Centro de Salud y de las dimensiones establecidas para medir la calidad mediante el cálculo de la brecha (P – E) existente entre la comparación promedio de las expectativas (E) y percepciones (P).

Los resultados muestran una insuficiencia en el índice de la percepción de la calidad, con un promedio de -0,73 en las cuatro preguntas realizadas. Esto sugiere que los usuarios no están satisfechos con los servicios prestados en el Centro de Salud Motupe. Además, la escala de Likert muestra una alta expectativa por parte de los pacientes, con un promedio de 6.40, pero una baja percepción, con un promedio de 5,67. Esto significa que los pacientes tenían una expectativa elevada sobre los servicios prestados en el Centro de Salud, pero en la realidad no cumplieron con esas expectativas.

También se puede señalar que la atención en el Centro de Salud es regular debido a la falta de infraestructura. Esto indica que la falta de recursos adecuados está afectando la calidad de atención que se brinda a los usuarios y, por ende, contribuyen a la insuficiencia en el índice de la percepción de la calidad.

Tabla 11:

Brecha de calidad: Dimensión Confiabilidad

Pregunta	Percepción	Expectativa	Brecha
P5. El personal del servicio de medicina general mostró interés para solucionar algún problema que se haya presentado durante la consulta.	6,10	6,4	-0,30
P6. El personal médico supo prestar un servicio de confianza.	6,03	6,4	-0,37
P7. Esta conforme con el medicamento recetado	5,24	6,4	-1,16
P8. El personal de enfermería le puso atención a sus dolencias.	5,86	6,4	-0,54
P9. En el centro de salud le atendieron en el horario señalado en la agendación de su turno.	6,17	6,4	-0,23
Total	5,88	6,40	-0,52

Nota: Información de la brecha tomada del cálculo de la encuesta de percepción y expectativa.

Elaboración propia.

Se encontró que la brecha en la dimensión de confiabilidad es amplia, con un promedio de -0,52, lo que indica que la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad es baja. Además, existe una alta expectativa entre los usuarios en las cinco preguntas, pero la percepción es mínima, lo que indica una diferencia entre la expectativa y la percepción. La pregunta 7, en

relación con el medicamento, es donde se observa una mayor diferencia, ya que los usuarios no están conformes con el medicamento recetado, lo que provoca un impacto negativo en la percepción de la calidad.

Tabla 12:

Brecha de calidad: Dimensión Capacidad de Respuesta

Pregunta	Percepción	Expectativa	Brecha
P10. El tiempo de espera fue el que le indicaron cuando se le asignó el turno.	6,06	6,4	-0,34
P11. Le indicaron si tiene agendada una nueva consulta.	5,87	6,4	-0,53
P12. El comportamiento del personal del servicio de medicina general transmite confianza a sus usuarios.	5,92	6,4	-0,48
P13. El trato que recibió en la farmacia fue adecuado	5,37	6,4	-1,03
P14. Considera que el profesional que le atendió le explicó lo que tenía detalladamente.	5,97	6,4	-0,43
Total	5,84	6,40	-0,56

Nota: Información de la brecha tomada del cálculo de la encuesta de percepción y expectativa.

Elaboración propia.

La brecha entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta es un indicador claro de insatisfacción y descontento. Un promedio en la brecha de -0,56 en la escala de Likert indica que los usuarios perciben un nivel de respuesta por debajo de sus expectativas, lo que a su vez afecta su satisfacción y percepción del servicio. Además, la disminución en la conformidad de los usuarios se refleja en una puntuación de 5,84 en comparación con las expectativas de 6,40. Esta diferencia significativa indica que los usuarios esperan un nivel de respuesta y conformidad mucho más alto de lo que están recibiendo actualmente. La razón de esta disminución podría ser debido al trato que recibió en la farmacia, el cual no fue el adecuado, lo que podría afectar su satisfacción y su percepción de la capacidad de respuesta.

Tabla 13:

Brecha de calidad: Dimensión Seguridad

Pregunta	Percepción	Expectativa	Brecha
P15. La medicación recibida fue entregada de acuerdo a sus necesidades.	5,44	6,4	-0,96
P16. Se sintió seguro/a al recibir atención de parte del personal del servicio de medicina general.	6,06	6,4	-0,34
P17. Regresaría al centro de salud para recibir atención médica.	5,83	6,4	-0,57
P18. Sintió privacidad con la atención recibida del profesional del servicio de medicina general.	5,95	6,4	-0,45
Total	5,82	6,40	-0,58

Nota: Información de la brecha tomada del cálculo de la encuesta de percepción y expectativa.

Elaboración propia.

La brecha de -0.58 indica que la percepción que tienen las personas al sentirse seguros/as al recibir atención de parte del personal del servicio de medicina general es ligeramente negativa, con una puntuación promedio de 5,82 en una escala de Likert de 1 a 7. Esto significa que la percepción de las personas es - 0,58 puntos por debajo de su expectativa de 6,40, lo que sugiere que los usuarios esperan más de los profesionales de la salud. Es posible que esta situación se deba a una combinación de factores, como, la falta de tiempo, una atención inadecuada, falta de una comunicación entre los profesionales y sus pacientes.

Tabla 14

Brecha de calidad: Dimensión Empatía

Pregunta	Percepción	Expectativa	Brecha
P19. El personal comprendió bien las necesidades y requerimientos.	6,23	6,4	-0,17
P20. Está de acuerdo con el trato recibido en la enfermería.	6,12	6,4	-0,28
P21. Sintió que la atención que recibió en el servicio de medicina general fue personalizada.	6,33	6,4	-0,07
P22. Considera buena la atención que tuvo en el centro de salud.	5,90	6,4	-0,50
Total	6,15	6,40	-0,25

Nota: Información de la brecha tomada del cálculo de la encuesta de percepción y expectativa.

Elaboración propia.

Según los encuestados, la atención recibida fue personalizada y la percepción obtenida fue de 6,15, lo que indica que la atención recibida estuvo cerca de la media. Sin embargo, la expectativa planteada era de 6,40, por lo que se observa una brecha de -0,25. Esto significa que, aunque la atención recibida fue personalizada, la expectativa era aún mayor. Es importante recalcar que la brecha se acerca a la expectativa planteada, lo que indica que la percepción recibida está cercana a estar de acuerdo con la atención brindada. Sin embargo, la percepción final está por debajo de la expectativa, lo que sugiere que hay un aspecto de mejora a realizar por parte del Centro de Salud.

Por lo tanto, de acuerdo a estos resultados se obtienen los promedios por cada una de las dimensiones expresados en la tabla 15:

Tabla 15:

Promedio de las brechas de las dimensiones del modelo Servqual

Tangible	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
-0,73	-0,52	-0,56	-0,58	-0,25

Nota: Información de la brecha general de las 5 dimensiones. Elaboración propia.

Dentro de estas 5 dimensiones se puede determinar la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra mayor agrado en la dimensión de Empatía con -0,25, seguida de la Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Tangible con -0,73 siendo esta última dimensión la que ha presentado una mayor insatisfacción en los usuarios del Centro de Salud Motupe de la ciudad de Loja en medicina general, esto dado por cierto grado de falencias en su infraestructura y falta de medicamentos, un buen trato que permitan generar un buen servicio.

6.2 Objetivo 2: Diagnosticar la situación actual del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe

Para el diagnóstico de la situación actual del Centro de Salud Motupe se realizó una investigación documental, entrevista al personal del Centro de Salud, permitió evidenciar la realidad de los servicios brindados por el Centro de Salud Motupe. Adicionalmente, se realizó un cuadro con posibles mejoras con el propósito de mejorar la situación actual del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe.

La situación actual del Centro de Salud Motupe presenta problemas tanto en la infraestructura como en el sistema estadístico. En cuanto a la infraestructura, se observa que no cumple con los estándares necesarios para brindar un servicio adecuado a los usuarios. Esto

puede afectar la comodidad y seguridad de los pacientes, así como la eficiencia de los profesionales de la salud, también los usuarios expresaron su insatisfacción debido a su lentitud y la falta de información necesaria para obtener citas médicas de manera oportuna. Esto puede generar retrasos en la atención y dificultades para acceder a los servicios necesarios. En resumen, el Centro de Salud Motupe presenta deficiencias en su infraestructura y en el sistema estadístico. Estas fallas pueden afectar negativamente la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Es importante que se tomen medidas para mejorar tanto la infraestructura como el sistema estadístico, a fin de brindar un servicio de salud eficiente y satisfactorio.

En primer lugar, la inconformidad con los medicamentos recetados indica que los usuarios no están completamente satisfechos con la selección de medicamentos disponibles en el centro de salud. Esto se asemeja a los clientes que no encuentran los productos que desean en la tienda de comestibles. Además, el hecho de que los usuarios estén parcialmente de acuerdo con el medicamento recetado sugiere que el centro de salud puede tener algunos medicamentos, pero no necesariamente los ideales para cada caso. Esto se asemeja a los clientes que compran un producto similar al que querían, pero no exactamente el mismo.

Por último, la situación en la que el centro de salud no posee ciertos medicamentos y las personas deben adquirirlos en farmacias privadas es similar a los clientes que tienen que ir a otras tiendas para encontrar los productos que no están disponibles en la tienda de comestibles. En resumen, la situación actual del Centro de Salud Motupe se puede comparar con una tienda de comestibles que tiene una selección limitada de productos, lo que resulta en inconformidad por parte de los usuarios y la necesidad de buscar medicamentos en otras farmacias.

El hecho de que los usuarios estén parcialmente conformes con el trato indica que hay aspectos positivos, pero también aspectos negativos. Además, el sentimiento de que no se les trata con el respeto debido sugiere que los usuarios se sienten ofendidos o maltratados en ciertas ocasiones y pueden experimentar momentos de falta de cortesía o incluso rudeza por parte del personal. En resumen, al trato recibido en la farmacia implica que aunque los usuarios pueden obtener los medicamentos necesarios, no siempre reciben un trato adecuado y respetuoso.

En relación con la entrega de medicamentos es problemática. Por un lado, los usuarios mencionan que están parcialmente de acuerdo con el medicamento que se les entrega. Esto sugiere que algunos usuarios pueden estar satisfechos con los medicamentos proporcionados, mientras que otros pueden tener reservas o insatisfacción. Por otro lado, la dirección del Centro de Salud menciona que la entrega de medicamentos se realiza dando prioridad a las personas con enfermedades crónicas. Si bien esto puede ser una medida adecuada para garantizar que los

pacientes más vulnerables reciban su medicación, el problema surge cuando se menciona que el medicamento no es adecuado.

La falta de adecuación del medicamento puede tener diferentes implicaciones. Puede referirse a que el medicamento no es el más apropiado para tratar la enfermedad o a que no cumple con los estándares de calidad necesarios. En cualquier caso, esto representa una falta de eficacia y calidad en la atención médica proporcionada por el Centro de Salud. En resumen, la situación actual del Centro de Salud Motupe en relación con la entrega de medicamentos es problemática, ya que los usuarios están parcialmente de acuerdo con el medicamento proporcionado y la dirección menciona que el medicamento no es adecuado. Esto indica la necesidad de mejorar los procesos de selección y entrega de medicamentos para garantizar una atención médica de calidad y adecuada a las necesidades de los pacientes.

La posibilidad de que los usuarios regresen por atención médica es parcialmente de acuerdo en volver. Esto indica que, si bien algunos usuarios pueden estar dispuestos a regresar al centro, existe un pequeño porcentaje que no está dispuesto a hacerlo. Entre las razones citadas por los usuarios para no querer regresar al centro se encuentran la falta de sensación de seguridad y problemas con la infraestructura. Estas razones son preocupantes y pueden afectar negativamente la experiencia de los usuarios y su confianza en el centro de salud.

La sensación de seguridad es una preocupación importante, ya que los usuarios deben sentirse seguros y protegidos mientras reciben atención médica. Si los usuarios no perciben un ambiente seguro, es comprensible que no quieran regresar al centro. Además, los problemas con la infraestructura también pueden influir en la decisión de los usuarios de regresar. Una infraestructura deficiente puede dificultar la prestación de servicios de salud adecuados y generar una experiencia negativa para los usuarios. Sin embargo, es importante destacar que el porcentaje de usuarios que no regresan debido a estas razones es mínimo, lo que indica que la mayoría de los usuarios pueden estar dispuestos a regresar al centro a pesar de estas preocupaciones.

En resumen, la situación actual del Centro de Salud Motupe en relación con la posibilidad de que los usuarios regresen por atención médica es mixta. Aunque algunos usuarios están dispuestos a regresar, un pequeño porcentaje no lo está debido a problemas de seguridad y de infraestructura. Esto indica la necesidad de abordar estas preocupaciones para garantizar una experiencia positiva y segura para los usuarios del centro de salud.

En relación al trato recibido en la enfermería es problemática, se menciona que el trato de la enfermería no es adecuado, destacando la falta de amabilidad y paciencia al momento de ser atendidos. Este tipo de actitudes pueden generar malestar y descontento entre los usuarios,

lo que afecta negativamente su experiencia en el centro de salud, la falta de amabilidad por parte del personal de enfermería puede hacer que los usuarios se sientan poco valorados y no escuchados, lo que afecta la confianza y la relación de atención médica. Además, la falta de paciencia puede generar frustración y ansiedad en los usuarios, lo que puede afectar negativamente su bienestar emocional durante el proceso de atención.

Es importante destacar que el trato adecuado y respetuoso por parte del personal de enfermería es fundamental para brindar una atención de calidad. La amabilidad y la paciencia son cualidades esenciales que contribuyen a generar confianza y satisfacción en los usuarios. En resumen, la situación actual del Centro de Salud Motupe en relación al trato recibido en la enfermería es problemática. Los usuarios mencionan la falta de amabilidad y paciencia por parte del personal de enfermería, lo que genera malestar y afecta negativamente su experiencia en el centro de salud. Es necesario abordar estas preocupaciones y promover un trato adecuado y respetuoso para garantizar una atención de calidad y satisfacción de los usuarios.

Se diagnosticó que los principales problemas que amenazan en la actualidad a la situación de calidad del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe es la sala de espera, falta de infraestructura, malestar en el trato en el departamento estadístico, inconformidad con el medicamento e insatisfacción con el trato en la enfermería.

Para mejorar la calidad del servicio en el Centro de Salud Motupe es importante mantener claro el objetivo de solucionar aquellos problemas que afecten a la calidad del servicio y estar enfocado a la mejora continua, así como capacitar al personal médico para mejorar la calidad de la atención al usuario, también concientizar al personal servicio específicamente al personal de farmacia del Centro de Salud Motupe para que brinde una atención con calidad y calidez al paciente. Aquellos lineamientos ayudarán al mejoramiento del establecimiento para brindar un mejor servicio de salud y que los pacientes se encuentren satisfechos con el servicio prestado.

Se determinó que los usuarios están insatisfechos por la improvisada sala de espera, que no está debidamente adecuadas, la solución a decir del director del Centro de Salud sería implementar un sistema de asientos modulares para optimizar el tiempo de permanencia en la sala de espera, el director del Centro de Salud, será quien se encargará de realizar el requerimiento a la Coordinación Zonal.

En la actualidad el Centro de Salud se encuentra en remodelaciones de sus instalaciones, lo que causa problemas por la infraestructura donde están brindando su servicio actualmente, por esta razón los directivos del Centro de Salud están trabajando en solucionar la mejora de la infraestructura, debido a que es fundamental para ofrecer servicios de salud de calidad, que

involucran a una diversidad de actores públicos y privados para que la ejecución de los proyectos en sus diversas fases y que además se cumpla con lo esperado.

El departamento de estadística hoy en día no mantiene un buen trato, de esta manera los usuarios no están contentos por el servicio brindado con la información y agendación de turnos, es vital establecer capacitaciones para gestionar, monitorear, aplicar información y comunicación, el proceso de recolección, análisis, difusión y uso de la información en salud que permitan la generación de la información ágil, consistente y oportuna para la toma de decisiones en la planeación, operación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud.

Los usuarios no están satisfechos con la escasez de los medicamentos, se requiere establecer conversaciones ante el Ministerio de Salud Pública para coordinar la importancia de aumentar el presupuesto para cubrir medicamentos, el director del Centro de Salud, se encargará de realizar el requerimiento a la Coordinación Zonal, de manera que, se establezca el precedente de una crisis presupuestaria que afecta de manera directa a los usuarios de los centros de salud, lo que provoca, un peligro en la vida de los pacientes que al no contar con los medicamentos indispensables para sus tratamientos su enfermedad se verá más agravada.

Se identificó que los usuarios del Centro de Salud no se encuentran cómodos con el trato brindado en la enfermería, por tal razón, se debe fomentar valores, el trato digno, compromiso, aplicación de principios éticos y morales con los pacientes, de esta manera el servicio brindado será de calidad, finalmente el director del Centro de Salud a través del jefe de personal de la Zonal emitir el apoyo necesario para fomentar la cultura del buen trato en los Centros de Salud.

6.3. Determinar la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe 2022.

Para el cumplimiento del objetivo general se tomó los resultados obtenidos del objetivo específico 1. Los cuales permitieron determinar las 5 dimensiones de calidad de servicio: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía las cuales sirvieron para determinar la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Motupe en el área de medicina general.

Dentro de las 5 dimensiones, se puede evaluar la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Motupe de la ciudad de Loja en medicina general. Se ha observado que los usuarios muestran un mayor grado de satisfacción en la dimensión de Empatía, con una puntuación de -0.25. Le sigue la dimensión de Confiabilidad con -0,52, Capacidad de Respuesta con -0,56, Seguridad -0,58 y Tangible, con una puntuación de -0.73. Esta última dimensión ha presentado una mayor insatisfacción por parte de los usuarios, lo cual se debe en gran medida a deficiencias

en la infraestructura y falta de medicamentos. Además, se destaca la importancia de un buen trato por parte del personal para garantizar un buen servicio.

Es fundamental que las autoridades tomen en cuenta la importancia de establecer mecanismos de control que promuevan el buen trato y un servicio de calidad. Los usuarios deben sentirse seguros y confiados de que recibirán un servicio de excelencia que busca su bienestar y mejora en su calidad de vida, esto no solo contribuirá a la mejora de la calidad del servicio de los usuarios, sino que también fortalecerá la reputación y la imagen del Centro de Salud Motupe en la comunidad.

7. Discusión

A continuación, se detalla la discusión de los resultados obtenidos en la sección previa a través de la investigación realizada.

La comparación con otros estudios e investigaciones relacionadas con la calidad del servicio de salud es fundamental para obtener una visión más completa y objetiva. En este sentido, el estudio realizado por Lezcano Tobón & Cardona Arias (2018), ofrece una perspectiva valiosa al analizar la calidad de la atención en los servicios de salud utilizando el modelo Servqual.

Uno de los aspectos evaluados en este estudio es la dimensión tangible, que incluye factores como el servicio de medicina, la sala de espera, la infraestructura y el departamento estadístico. Estos factores son importantes para la percepción de calidad por parte de los usuarios, ya que influyen en la comodidad, la eficiencia y la confiabilidad del servicio. Además proporciona información relevante para el Centro de Salud Motupe, ya que permite identificar áreas específicas de mejora en cuanto a la calidad del servicio.

Objetivo 1: Analizar los factores que intervienen en la percepción de la calidad del servicio en los usuarios del Centro de Salud Motupe.

A continuación, se detalla el cumplimiento del primer objetivo: Mediante la aplicación de encuestas, se obtuvieron factores que influyen en la percepción de los servicios de medicina general, de acuerdo a las 5 dimensiones del modelo Servqual.

En la dimensión tangible, el estudio realizado por Valarezo (2019), establece factores, como sala de espera, infraestructura inadecuada, donde proporciona una perspectiva positiva sobre la calidad de los servicios de salud basado en una estructura física sólida que brinde estabilidad, seguridad a los usuarios, acto que es considerando por el Centro de Salud, ya que se encuentra actualmente en procesos de adecuación de sus instalaciones físicas para mejorar la atención, de la misma forma en la sala de espera se realizará estudios de modelos óptimos y que sean cómodos y aptos para los usuarios. Además los usuarios consideran que la infraestructura del centro de salud es adecuada, pero que faltan algunas observaciones, como sillas cómodas en la sala de espera y baños más limpios y equipados.

Para la dimensión de confiabilidad factores como el tipo de personal de medicina general, personal médico, medicamento recetado, personal de enfermería, horario de atención son algunos encontrados en el estudio de Benítez, (2021). Lo que ayudará al Centro de Salud Motupe mantenga una presencia de personal médico capacitado y competente ya que es esencial para brindar una atención de calidad. Asimismo, la disponibilidad de los medicamentos

recetados y la calidad de los mismos son factores que influyen en la confiabilidad percibida por los pacientes. Además, el personal de enfermería desempeña un papel clave en la atención y cuidado de los pacientes, y su disponibilidad y capacidad de respuesta también son importantes para la percepción de calidad. Finalmente, el horario de atención es otro factor relevante, ya que los pacientes valoran la disponibilidad de los servicios de salud en horarios convenientes para ellos. En conjunto, estos factores dentro de la dimensión de confiabilidad son fundamentales para evaluar y mejorar la calidad del servicio de salud.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el estudio realizado por Bustamante et, al. (2020), se compararon las expectativas y percepciones de la calidad del servicio de salud en prestadores públicos de salud primaria. De igual manera se lo realizó en el Centro de Salud Motupe donde se identificaron varios factores que influyen en la percepción de los usuarios. Entre ellos se encuentran el tiempo de espera, el agendamiento de consultas, el comportamiento del personal, el trato en la farmacia y la explicación detallada brindada por el profesional.

Estos hallazgos sugieren que los usuarios consideran importante recibir un servicio de salud que responda de manera eficiente a sus necesidades, lo cual incluye una atención oportuna, un trato amable y respetuoso por parte del personal, así como una explicación clara y detallada por parte de los profesionales de la salud. En resumen, el estudio de Bustamante et, al. (2020), resalta la importancia de la capacidad de respuesta en la calidad en el servicio de salud así como el tiempo de espera, el trato en la farmacia influyen en la percepción de los usuarios.

En la cuarta dimensión de seguridad en la investigación realizada por Suárez et al. (2019), reveló que la satisfacción en el área de la salud está determinada por el tiempo de espera, el ambiente, la atención adecuada y los resultados obtenidos. Estos factores son cruciales ya que concuerdan con factores encontrados en el Centro de Salud Motupe y que ayudarán a garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios en relación a la dimensión de seguridad. Estos hallazgos son relevantes para la investigación del Centro de Salud, ya que resaltan la importancia de garantizar la seguridad en la atención médica. Esto implica asegurar la calidad y adecuación de los medicamentos proporcionados, así como brindar un entorno seguro y proteger la privacidad de los pacientes durante su atención.

En la última dimensión de empatía, en su estudio, Valarezo (2019), utilizó el modelo Servqual para evaluar la percepción de calidad en usuarios de medicina general en un centro de salud en Loja. Los resultados revelaron que los servicios prestados son considerados un nivel de calidad. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para afirmar que el Centro de Salud Motupe también puede brindar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Al considerar la dimensión de empatía, se identificaron factores clave que influyen en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Estos factores incluyen las necesidades y requerimientos de los usuarios, el trato recibido en la enfermería, la atención personalizada y la calidad del servicio en general. Estos resultados y factores son de gran relevancia para la investigación del Centro de Salud Motupe. Al tener en cuenta las necesidades y requerimientos de los usuarios, así como brindar un trato amable y personalizado en la enfermería y en general, el centro de salud puede mejorar aún más la calidad de sus servicios y la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 2: Diagnosticar la situación actual del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe

El cumplimiento del objetivo 2 se realizó con la aplicación de la entrevista, que permitió evidenciar la realidad de los servicios brindados por el Centro de Salud Motupe.

En primer lugar, no cumplía con una infraestructura adecuada para brindar el servicio, lo que permitió corroborar la información con la encuesta del método Servqual en donde se evidencia que la dimensión tangible es la que mayor insatisfacción obtuvo, en lo que se refiere a la infraestructura buscar el medio adecuado para agilizar un proceso de mejora de infraestructura, a través de las diferentes instituciones como el Ministerio de Salud. El sistema estadístico era lento, no brindaba la información necesaria y oportuna, esto da paso a que se pueda acceder a talleres que le permitan ser eficientes en el manejo de otorgación de las citas médicas, así como el brindar una información ágil y oportuna.

La inconformidad con los medicamentos recetados es otro motivo, los usuarios están parcialmente de acuerdo con el medicamento recetado, en donde se constató que el Centro de Salud no posee algunos medicamentos que son primordiales, esto de acuerdo a la información obtenida de la entrevista al personal clave del Centro de Salud.

El personal entrevistado mencionó que algunos usuarios manifestaron que no regresarán al Centro de Salud por atención médica, las razones, no se sienten seguros en la cita médica, por la infraestructura, razones por la que hacen que un pequeño porcentaje no regrese. Por ello se debe tomar en cuenta por parte de las autoridades del Centro de Salud, el poder establecer mecanismos de control que promuevan el buen trato, un servicio de calidad, que los usuarios se sientan seguros y sobre todo tengan seguridad de que se les va a tratar con un servicio de excelencia buscando bienestar y la mejora de su calidad de vida.

Lezcano Tobón & Cardona Arias (2018), analizó la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del modelo Servqual, el cual es el más utilizado en el

mundo para este fin, lo que resulta relevante para investigaciones posteriores y establecer acciones de mejoramiento.

Esta información complementa la importancia de evaluar la calidad del servicio para mejorar la situación actual del Centro de Salud Motupe en el contexto de la atención médica y resalta la relevancia de investigaciones posteriores y la implementación de acciones de mejora. Estos hallazgos respaldan la necesidad de abordar la calidad del servicio en el área de medicina general y promueven la importancia de realizar estudios similares en otras instituciones para obtener una visión más amplia y comparativa de la calidad de la atención en los servicios de salud.

Los principales problemas que amenazan en la actualidad a la situación de calidad del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe es la sala de espera, falta de infraestructura, malestar en el trato en el departamento estadístico, inconformidad con el medicamento e insatisfacción con el trato en la enfermería al igual que el estudio realizado por Valarezo (2019), que sirva de ejemplo para mejorar la calidad del servicio en el Centro de Salud Motupe ya que es importante mantener claro el objetivo de solucionar aquellos problemas que afecten a la calidad del servicio, así como capacitar al personal médico para mejorar la calidad de la atención al usuario, también concientizar al personal servicio específicamente al personal de farmacia del Centro de Salud Motupe para que brinde una atención con calidad y calidez. Aquellos lineamientos ayudarán al mejoramiento del establecimiento para brindar un mejor servicio de salud y que los pacientes se encuentren satisfechos con el servicio prestado.

En la actualidad el Centro de Salud Motupe se encuentra en remodelaciones de sus instalaciones, lo que causa problemas por la infraestructura donde están brindando su servicio actualmente, por esta razón los directivos del Centro de Salud están trabajando en solucionar la mejora de la infraestructura, debido a que es fundamental para ofrecer servicios de salud de calidad, que involucran a una diversidad de actores públicos y privados para que la ejecución de los proyectos en sus diversas fases y que además se cumpla con lo esperado.

Es importante tomar en cuenta que la Teoría de la Gestión de la Calidad que mencionan los autores (Chacón & Rugel, 2018). Es primordial que el Centro de Salud Motupe evalúe y determine el mejoramiento continuo, mediante metas organizacionales que permitan brindar una mayor satisfacción al usuario por el servicio brindado. La implantación de un modelo de calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la calidad, la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo y optimización de los

recursos, aumentando el desempeño y productividad, de esta manera los usuarios recibirán una atención de calidad y oportuna.

8. Conclusiones

- Se puede afirmar que la calidad de la atención médica en el Centro de Salud Motupe es relativamente baja, lo que afecta la satisfacción de los usuarios y la eficacia de los tratamientos médicos. Es evidente que se requieren medidas urgentes para mejorar la infraestructura, el trato al paciente, la comunicación entre el personal médico y los pacientes, y la capacitación del personal médico y de enfermería en el Centro de Salud Motupe. Estas mejoras son necesarias para garantizar la salud y bienestar de la población y elevar la calidad de la atención médica. Además, es crucial abordar la falta de comunicación adecuada entre el personal médico y los pacientes, ya que esto genera desconfianza.
- Se ha confirmado que la dimensión de empatía juega un papel crucial en la percepción de calidad por parte de los usuarios del Centro de Salud Motupe. La atención personalizada, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de los usuarios, así como brindar un trato amable y personalizado, ha demostrado ser un factor determinante en la mejora de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Por tanto, se recomienda al Centro de Salud seguir enfocándose en fortalecer esta dimensión, ya que esto contribuirá a una experiencia más positiva y satisfactoria para los usuarios.
- Se puede dictaminar que los usuarios no están satisfechos con la atención que reciben en el centro de salud y que se requiere mejorar el servicio brindado. Es importante que las autoridades y el personal del centro de salud tomen en cuenta esta información y trabajen en mejorar la atención y satisfacción de los usuarios ya que se logró comprobar la insatisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión tangible especialmente en la infraestructura del Centro de Salud Motupe.

9. Recomendaciones

- Para mejorar la atención médica en el Centro de Salud Motupe, es fundamental implementar un sistema de gestión de citas y registros clínicos informatizados y eficientes, que permita un seguimiento adecuado de la atención médica de los pacientes. Además, se debe promover la participación activa de los pacientes en su propio cuidado de la salud, a través de la educación y la promoción de hábitos saludables. Es crucial fomentar también la participación de la comunidad en la toma de decisiones y en la gestión del centro. Por último, se requiere un compromiso claro por parte de la dirección del centro, que garantice una atención de calidad y eficiente. La evaluación constante de los resultados y la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos son también aspectos clave para lograr una atención médica óptima en el Centro de Salud Motupe.
- Se sugiere a los directores encargados del Centro de Salud Motupe, buscar el medio adecuado para agilizar un proceso de mejora de infraestructura, a través de los diferentes instituciones como el Ministerio de Salud Pública con su respectivo Distrito Zonal para evaluar el presupuesto necesario. Además de elaborar recomendaciones dirigidas a prevenir el conflicto, mejorar la práctica de enfermería y propiciar la adecuada comunicación con el paciente y el equipo profesional de salud. De esta manera se logrará un ambiente libre de inconvenientes, y mejora del compañerismo lo que da paso a un ambiente laboral más estable, adecuado, perfecto para brindar un servicio de calidad.
- Implementar un sistema de gestión de calidad que permita la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos, establecer indicadores de desempeño y realizar evaluaciones periódicas para medir el grado de satisfacción de los pacientes. Es importante también fortalecer la comunicación interna entre el personal de salud y establecer canales de retroalimentación con los pacientes para conocer sus necesidades y expectativas. Finalmente, se recomienda realizar alianzas estratégicas con otras instituciones de salud para compartir conocimientos y experiencias, y mejorar la atención en conjunto.

10. Bibliografía

- Alejandro Rodriguez Puerta. (2020). Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características.
- AMA Global. (2019). Los 14 Puntos sobre Calidad de Edwards Deming. <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>
- Asociación Médica Mundial. (2022). SALUD PÚBLICA Atención médica y promoción de la salud para toda la población.
- Bembibre, C. (2010). Definición de Centro de Salud.
- Benítez, A. (2021). Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud Mediante el modelo SERVQUAL [Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5>
- Burgos Monserrate, E. P. (2020). Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de la gestión de calidad de los servicios de salud en la Coordinación Zonal 5, del Ministerio De Salud Pública-Ecuador. *Psikologi Perkembangan*, October 2013, 1–126.
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/EMPR.V13I2.159>
- Caravaca, E. (2020). Calidad en la atención al cliente - Andalucía Lab. *Andalucía Lab*. <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atención-al-cliente/>
- Cardozo, L. (2021, March 1). Calidad del servicio: qué es y su importancia. *ZENVIA*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castro, J. (2022, October 27). Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#subt4>
- Cataño, G., Fonseca, L., & Noreña, J. (2020). Percepción de los adultos sobre la calidad del servicio de salud ofertado en las IPS. 2015-2020 [Universidad de Cordoba]. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4003/catañoovergaragledysyolimafonsecagomezluisafernandanoreñamoralessjennifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Centro de Salud Universitario de Motupe. (2021). El Hospital Universitario de Motupe se encuentra ubicado en el Barrio Motupe Bajo, el mismo que se encuentra al Norte de la ciudad de Loja a unos 7 Km. de la ciudad, pertenece a la Parroquia San Juan del Valle.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión . Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión

- de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23.
- Chavarría, E. P. (2020). La importancia de medir el nivel de servicio al cliente. *Constitución*. (2008). Constitución de la república del Ecuador 2008. *Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen*. <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Echauri; Minami & Izquierdo. (2013). La Escala De Likert En La Evaluación Docente. 31–40.
- Felizzola, J. (2016). Efectos de la Política de Gratuidad en la Sobredemanda de los Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública en el Periodo 2008- 2015 del Ecuador. 57.
- Gómez, D. (2023, April). Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>
- González Medécigo, L. E. & Gallardo Díaz, E. G. (2012). Calidad de la atención médica: la diferencia entre la vida o la muerte. *Revista Digital Universitaria*, 13(8), 1–15.
- Ley Orgánica de Salud. (2015). Ley Orgánica de Salud del Ecuador. *Plataforma Profesional de Investigación Jurídica*, Registro O, 13.
- Lezcano-Tobón, L., & Cardona-Arias, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en el Hospital de Colombia . *IMedPlus Journals*, 14, 4. <https://doi.org/10.3823/1402>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2017). Estatuto por niveles. Acuerdo 4520. 00001034, 1–97.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). Ministerio de salud pública del Ecuador coordinación zonal número 7 análisis situacional integral de salud 2021.
- Ministerio del Trabajo. (2020, August). Guía metodológica para la aplicación de Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/02-DSPI-00-Guia_metodológica_procesos_y_servicios.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2021). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-250. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/10/am-norma-tecnica-para-la-evaluacion-y-certificacion-de-la-calidad-del-servicio-publico-signed1.pdf?x42051>
- Morantes, J. P. Q. (2016). Principios de la calidad.
- More, V., & Xu, J. (2021). Diagnóstico de la calidad del servicio por parte de la cadena de restaurantesDonParce[UniversidaddePiura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5310/AE_2103.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OMS. (2021). Calidad de la atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OPS. (2021, September 17). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de

salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Organización Panamericana de La Salud. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Organización Mundial de la Salud. (2017). ¿Cómo define la OMS la salud?

Ortiz, J. L. (2020). 13 principios de atención del cliente que mejorarán tu servicio.

Pabón, M., & Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Universidad de la Costa C.U.C]. https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/percepcion_de_la_calidad_de_los_servicios_de_salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pascal. (2018, October 5). 9 Métodos prácticos para medir la calidad del servicio. UserLike. <https://www.userlike.com/es/blog/medir-calidad-del-servicio>

Pérez, M. (2002). Teoría y gestión de la calidad total.

Presidencia de la República. (2015). Los Centros de Salud pueden resolver un 80% de las patologías.

Seclén-Palacin, J. & Darras, C. (2013). Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de La Facultad de Medicina, 66(2), 127. <https://doi.org/10.15381/anales.v66i2.1361>

Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025.

Súarez, L., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Tornos, I. (2018). William Edwards Deming, el propulsor de la Calidad Total.

Universidad Nacional de Loja, C. Z. 7 de S. (2018). Universidad Nacional De Loja Area De La Salud Humana Autor.

Valarezo, V. (2019). Estudio de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del centro de salud N° 2 Hugo Guillermo González de la ciudad de Loja, año 2019 [Universidad Nacional de Loja]. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22332/1/Valarezo_Cueva%2C_V%C3%ADctor_Manuel.pdf

Zerda, B. O. T. (2019). Fundamentos De La Calidad De Servicio. Revista Empresarial, 13(2), 1-1.

11. Anexos

Anexo 1. Estructura de los Centros de Salud en Loja.

LOJA	GONZANAMA	SACAPALCA	110756	110.99	CALVAS-GONZANAMA- QUILANGA	SACAPALCA- CHANGAMINA (LA LIBERTAD)	SACAPALCA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	CHANTACO	110151	24.91	LOJA	CHANTACO-TAQUIL (MIGUEL RIOFRIO)- CHQUIRIBAMBA	DISPENSARIO CHANTACO	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	IESS	1
LOJA	LOJA	CHQUIRIBAMBA	110152	71.27	LOJA	CHANTACO-TAQUIL (MIGUEL RIOFRIO)- CHQUIRIBAMBA	CHQUIRIBAMBA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	EL CISNE	110153	107.17	LOJA	GUALEL-EL CISNE	EL CISNE	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	GUALEL	110154	100.99	LOJA	GUALEL-EL CISNE	DISPENSARIO BAHUIN	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	IESS	1
LOJA	LOJA	GUALEL	110154	100.99	LOJA	GUALEL-EL CISNE	GUALEL	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	MSP	1
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	HEROES DEL CENEPA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	Clinica Mogrovejo	SEGUNDO NIVEL	CLINICA PRIVADA(CL-P)	RED COMPLEMEN TARIA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	DANIEL ALVAREZ	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	Hospital Cijnica San Agustín	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL PRIVADO(HP)	RED COMPLEMEN TARIA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CHONTACRUZ	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	LA PRADERA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	TIERRAS COLORADAS	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	AMPARO MUNICIPAL	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MUNICIPIO	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	ZAMORA HUAYCO	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CENTRO DE SALUD NO 2	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	MIRAFLORES	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	HOSPITAL BASICO 7-BI LOJA	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL BASICO(HB)	ISSFA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CONSULTORIO GENERAL GA 7	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	ISSFA	1
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CONSULTORIO GENERAL GCM-18	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	ISSFA	1
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	OBRAPIA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	C.A.A. CENTRAL LOJA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	IESS	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	HOSPITAL MILITAR	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL GENERAL(HG)	ISSFA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	ISIDRO AYORA	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL GENERAL(HG)	MSP	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CENTRO DE SALUD NO 1	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	Cijnica Nataly	SEGUNDO NIVEL	CLINICA PRIVADA(CL-P)	RED COMPLEMEN TARIA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	HOSPITAL MANUEL IGNACIO MONTEROS NIVEL II	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL GENERAL(HG)	IESS	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	UMG 1 LOJA	PRIMER NIVEL	UNIDAD MOVIL GENERAL(UMG)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CENTRO DE SALUD NO 3	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2

3

LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	SAN CAYETANO	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	San Jose	SEGUNDO NIVEL	CLINICA PRIVADA(CL-P)	RED COMPLEMEN TARIA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	BELEN	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	Hospital UTPL	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL PRIVADO(HP)	RED COMPLEMEN TARIA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CONSACOLA	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	HOSPITAL SOLCA	SEGUNDO NIVEL	HOSPITAL GENERAL(HG)	SOLCA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	San Pablo	SEGUNDO NIVEL	CLINICA PRIVADA(CL-P)	RED COMPLEMEN TARIA	3
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	CARIGAN	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	MSP	1
LOJA	LOJA	LOJA	110150	285.73	LOJA	LOJA	MOTUPE	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	MALACATOS (VALLADOLID)	110156	206.09	LOJA	MALACATOS (VALLADOLID)	MALACATOS (VALLADOLID)	PRIMER NIVEL	CENTRO DE SALUD(CS)	MSP	2
LOJA	LOJA	MALACATOS (VALLADOLID)	110156	206.09	LOJA	MALACATOS (VALLADOLID)	DISPENSARIO RUMIZHITANA	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	IESS	1
LOJA	LOJA	QUINARA	110163	147.92	LOJA	QUINARA-YANGANA (ARSENIO CASTILLO)	DISPENSARIO QUINARA	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	IESS	1
LOJA	LOJA	SAN PEDRO DE VILCABAMBA	110158	67.82	LOJA	VILCABAMBA (VICTORIA)- SAN PEDRO DE VILCABAMBA	DISPENSARIO SAN PEDRO DE VILCA	PRIMER NIVEL	PUESTO DE SALUD(P)	IESS	1

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Nota: Elaborado por el Autor

Anexo 2. Encuesta de Percepción

Saludos estimada/o usuaria/o, mi nombre es **Carlos Julio Maza Ludeña**, estudiante del décimo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando una investigación en esta unidad de salud, la cual se denomina: “ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL CENTRO DE SALUD MOTUPE 2022”, razón por cual requiero levantar información sobre qué tan satisfecha/o, usted se encuentra con el servicio de medicina general en este centro de salud; además cumplo con indicarle que las respuestas que usted consigne serán de absoluta confidencialidad y los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos.

A continuación, se presenta un total de 22 afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio que acaba de recibir, se le solicita califique mediante una escala del 1 al 7, que tan identificada/o se encuentra con cada una de las afirmaciones; usando la siguiente valoración:

- 1 = *Completamente en desacuerdo*
- 2 = *En desacuerdo*
- 3 = *Parcialmente en desacuerdo*
- 4 = *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo*
- 5 = *Parcialmente de acuerdo*
- 6 = *De acuerdo*
- 7 = *Completamente de acuerdo*

ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL								
Sexo: Femenino () Masculino ()		Edad						
		15 a 30 años () 31 a 45 años () 46 a 60 años () 61 a 75 años () 76 a 90 años ()						
#	AFIRMACIONES	MEDICION						
		1	2	3	4	5	6	7
TANGIBLE								
1	El servicio de medicina general cuenta con equipos adecuados para brindar un buen servicio.							
2	La sala de espera para la atención es cómoda.							
3	La infraestructura es adecuada para brindar el servicio							
4	El sistema estadístico es funcional							
CONFIABILIDAD								
5	El personal del servicio de medicina general mostró interés para solucionar algún problema que se haya presentado durante la consulta.							
6	El personal médico supo prestar un servicio de confianza.							
7	Esta conforme con el medicamento recetado							
8	El personal de enfermería le puso atención a sus dolencias.							

9	En el centro de salud le atendieron en el horario señalado en la agendación de su turno.								
SENSIBILIDAD									
10	El tiempo de espera fue el que le indicaron cuando se le asignó el turno.								
11	Le indicaron si tiene agendada una nueva consulta.								
12	El comportamiento del personal del servicio de medicina general transmite confianza a sus usuarios.								
13	El trato que recibió en la farmacia fue adecuado								
14	Considera que el profesional que le atendió le explicó lo que tenía detalladamente.								
SEGURIDAD									
15	La medicación recibida fue entregada de acuerdo a sus necesidades.								
16	Se sentio seguro/a al recibir atención de parte del personal del servicio de medicina general.								
17	Regresaría al centro de salud para recibir atención medica.								
18	Sintió privacidad con la atención recibida del profesional del servicio de medicina general.								
EMPATIA									
19	El personal comprendio bien necesidades y requerimientos.								
20	Esta de acuerdo con el trato recibido en la enfermería.								
21	Sintió que la atención que recibió en el servicio de medicina general fue personalizada.								
22	Considera buena la atención que tubo en el centro de salud.								

AGRADEZCO SU GENTIL PARTICIPACIÓN

Fuente: Encuestas de Percepción

Nota: Elaborado por el Autor

Anexo 3. Encuesta de Expectativa

Saludos estimada/o usuaria/o, mi nombre es Carlos Julio Maza Ludeña, estudiante del décimo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando una investigación en esta unidad de salud, la cual se denomina: “ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL CENTRO DE SALUD MOTUPE 2022”, razón por cual requiero levantar información sobre qué tan satisfecha/o, usted se encuentra con el servicio de medicina general en este centro de salud; además cumpla con indicarle que las respuestas que usted consigne serán de absoluta confidencialidad y los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos.

A continuación, se presenta un total de 22 afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio que acaba de recibir, se le solicita califique mediante una escala del 1 al 5, que tan identificada/o se encuentra con cada una de las afirmaciones; usando la siguiente valoración:

- 1 = Completamente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Parcialmente en desacuerdo
- 4 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 5 = Parcialmente de acuerdo
- 6 = De acuerdo
- 7 = Completamente de acuerdo

ENCUESTA DE EXPECTATIVA DE LA CALIDAD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL								
Sexo: Femenino () Masculino ()			Edad					
			15 a 30 años () 31 a 45 años () 46 a 60 años () 61 a 75 años () 76 a 90 años ()					
#	AFIRMACIONES	MEDICIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
TANGIBLE								
1	Desea que el servicio de medicina general cuente con equipos adecuados para brindar un buen servicio.							
2	Piensa usted que la sala de espera será cómoda.							
3	La infraestructura debería ser adecuada para brindar el servicio							
4	El sistema estadístico debería ser funcional							
CONFIABILIDAD								
5	Cree usted que el personal del servicio de medicina general deba mostrar interés para solucionar algún problema que se haya presentado durante la consulta.							
6	Considera usted que el personal médico deba prestar un servicio de confianza.							
7	Considera que el medicamento recetado será el que necesite.							
8	Quisiera usted que el personal de enfermería le ponga atención a sus dolencias.							

9	Piensa usted que en el centro de salud deban atenderla en el horario señalado en la agendación de su turno.								
SENSIBILIDAD									
10	Estima usted que el tiempo de espera deba ser el que le indicaron cuando se le asignó el turno.								
11	Considera usted que deberían informarle si tiene agendada una nueva consulta.								
12	Usted considera que el comportamiento del personal del servicio de medicina general debería transmitir confianza a sus usuarios.								
13	El trato que reciba en la farmacia considera usted que debe ser acorde a su necesidad.								
14	Considera que el profesional que le atendió le pueda explicar su afectación detalladamente.								
SEGURIDAD									
15	Cree usted que la medicación entregada debería ser de acuerdo a sus necesidades.								
16	Piensa usted que debería sentirse seguro al recibir atención de parte del personal del servicio de medicina general.								
17	Estaría dispuesta/o a regresar al centro de salud para recibir atención médica.								
18	Usted piensa que debería tener privacidad en la atención que le brinda el profesional del servicio de medicina general.								
EMPATIA									
19	Considera que el personal debería comprender bien sus necesidades y requerimientos.								
20	debería mejorar el trato brindado en la enfermería.								
21	Usted desearía sentir que la atención que le brindan en el servicio de medicina general sea personalizada.								
22	Considera usted que debería mejorar la atención que le brindan en el centro de salud.								

AGRADEZCO SU GENTIL PARTICIPACIÓN

Fuente: Encuestas de Expectativas.

Nota: Elaborado por el Autor

Anexo 4. Entrevista

Saludos estimada/o usuaria/o, mi nombre es **Carlos Julio Maza Ludeña**, estudiante del décimo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando una investigación en esta unidad de salud, la cual se denomina: **“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL CENTRO DE SALUD MOTUPE 2022”**, razón por cual requiero levantar información sobre la situación actual del Centro de Salud Motupe.

1. ¿Cómo considera usted la situación actual del Centro de Salud Motupe en el servicio de medicina general?
2. ¿Considera usted que existen factores que inciden en la percepción de los usuarios referente a la situación actual del Centro de Salud Motupe al momento de acceder al servicio de medicina general?
3. ¿Cuál de los factores mencionados cree que tiene más relevancia a la hora de prestar el servicio y por qué?
4. ¿Cómo considera usted que podría dar solución a estos factores?

AGRADEZCO SU PARTICIPACIÓN

Fuente: De las Entrevistas a personas clave

Nota: Elaborado por el Autor

Anexo 5: Fotos de la encuesta



Fuente: Encuestas de Percepción y Expectativas.

Nota: Elaborado por el Autor

Anexo 6. Certificado de traducción del resumen

Certificación de Traducción

Yo, Daniel Alexander González Vega, licenciado en Ciencias de la Educación Mención Inglés, registro Nro. 1031-2023-2692885 certifico:

Que la traducción del resumen del Trabajo de Titulación denominado: "**Estudio de la percepción de la calidad en usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud Motupe 2022**" de autoría de Carlos Julio Maza Ludeña, con cédula de ciudadanía N°1104977812, es fiel traducción al idioma inglés a mi saber y entender.

Lo certifico en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer uso de este documento como estime conveniente.



Lcdo. Daniel Alexander González Vega
CI: 1900733666