



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Satisfacción de usuarios en el Hospital General Julius Doepfner en
el área de consulta externa de la ciudad de Zamora año 2022**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención
del título de Ingeniero en Administración
Pública**

AUTOR:
Bryan Patricio Peña Cueva

DIRECTORA:
Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE

Loja - Ecuador
2023

Loja, 14 de marzo de 2023

Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“Satisfacción de usuarios del Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora en el año 2022”**, de autoría del estudiante **Bryan Patricio Peña Cueva**, con **cédula de identidad Nro. 1104118078** previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración Pública, 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 TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Bryan Patricio Peña Cueva**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y 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 de Identidad: 1104118078

Fecha: 22 de marzo del 2023

Correo electrónico: bryan.pena@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0981030547

Carta de autorización por parte de autor, para la consulta de producción parcial o total y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo **Bryan Patricio Peña Cueva** declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **“Satisfacción de usuarios del Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora en el año 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 veintidós días del mes de marzo del dos mil veintitrés.

Firma:

Autor: Bryan Patricio Peña Cueva

Cédula: 1104118078

Dirección: Daniel Álvarez Burneo

Correo electrónico: bryan.pena@unl.edu.ec

Teléfono: 072547411

Celular: 0981030547

DATOS COPLEMENTARIOS:

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

Presidente: Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid, Mgs

Vocal 1: Ing. Elizabeth Daniela Jiménez Salinas, Mgs

Vocal 2: Ing Edgar Mauricio Burneo, Mg.Sc

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo quiero dedicárselo a Dios, porque me dio la sabiduría y el entendimiento de poder culminar con éxitos mi carrera, dándome fuerzas para seguir escalando cada peldaño durante el proceso de mi formación.

A su vez agradecerle a mi familia, mis padres Víctor Hugo Peña y Edith Azucena Cueva, mis hermandos Andy, Víctor y David que han sido un pilar fundamental dándome todo el amor y apoyo necesario, estando conmigo en los buenos y malos momentos, les dedico todo mi esfuerzo porque se merecen esto y mucho más por su perseverancia y creer en mí.

A mis compañeros ya que fueron ese apoyo incondicional a lo largo de la carrera para poder lograr el objetivo deseado, el de convertirnos en profesionales, cada madrugada reunidos enfocados en conseguir el éxito y que paso a paso se está consiguiendo.

Bryan Patricio Peña Cueva

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad Nacional de Loja especialmente a la carrera de Administración Pública por haberme acogido en sus aulas, en los conocimientos de cada uno de sus docentes, en las experiencias vividas, llenándome de oportunidades que serán imprescindibles a lo largo de mi vida profesional, de igual forma a mi directora de tesis, la Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE por haberme guiado en todo este proceso , por su paciencia y consejos que me fueron útil para el desarrollo de mi trabajo.

Al Hospital General Julius Doepfner por haberme dado la apertura para poder dar ejecución a mi proyecto y a cada una de las personas que me ayudaron con la encuesta ya que sin ellos mi trabajo no se desarrollaría satisfactoriamente.

A mi familia porque con su cariño, paciencia y apoyo no podría lograr nada, por ello quiero agradecerles, por estar siempre ahí, enseñándome que cada esfuerzo tiene su recompensa.

A todos ustedes muchas gracias.

Bryan Patricio Peña Cueva

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificado.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Anexos	xii
1.Título	13
2.Resumen	14
2.1 Abstract.	15
3.Introducción.....	16
4. Marco Teórico.....	5
4.1.Marco Conceptual.....	17
4.2.Marco Normativo.....	23
4.3.Marco referencial.....	25
5.Metodología.....	29
5.1.Materiales	29
5.2.Nivel o tipo de investigación	29
5.3.Método deductivo	29
5.5.Técnicas e instrumentos	30
5.6.Instrumento de evaluación	30
6.Resultados	33
6.1.Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio referente a la satisfacción del usuario de consulta externa del hospital general julius doepfner de zamora.	33

6.2.Realizar un análisis estadístico descriptivo de las características que influyen en la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios del hospital general julius doepfner de zamora.....	35
6.3.Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital general julius doepfner de zamora en el área de consulta externa.	41
7.Discusión.....	42
8.Conclusiones	48
9.Recomendaciones	49
10.Bibliografía	50
11.Anexos.....	58

Índice de tablas

Tabla.1	21
Principios para mejorar el servicio y la satisfacción.....	21
Tabla 2	23
Dimensiones Modelo Servqual	23
Tabla 3.	30
Entrevista al personal de consulta externa.....	30
Tabla 4	31
Dimensiones del Modelo Serqval	31
Tabla 5	31
Escala de Likert.....	31
Tabla 6	33
Factores que inciden en la calidad de servicio.....	33
Tabla 7	36
Escala de Likert.....	36
Tabla 8	36
Dimensión Tangibilidad	36
Tabla 9	37
Dimensión Confiabilidad.....	37
Tabla 10	38
Dimensión Capacidad De Respuesta	38
Tabla 11	39
Dimensión Seguridad.....	39
Tabla 12	40
Dimensión Empatía.....	40
Tabla 13	40

Promedio de satisfacción de las características edad y género basada en las dimensiones del Modelo Servqual	40
Tabla 14	41
Promedio de las brechas de las dimensiones del Modelo Servqual.....	41

Índice de figuras

Figura 1	13
Ubicación del Hospital General Julius Doepfner de la Provincia de Zamora	13
Figura 2	27
Estructura orgánica del hospital julius doepfner	27

Índice de anexos

Anexo 1: modelo de encuesta expectativas.....	58
Anexo 2: modelo de encuesta percepción.....	60
Anexo 3: fotografías de la aplicación de la encuesta	62
Anexo 4. modelo de entrevista.....	63
Anexo 5. entrevista en el área de consulta externa.....	65
Anexo 6. certificado de traducción abstract.....	54

1. Título

“Satisfacción de usuarios del Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora en el año 2022”

2. Resumen

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el propósito de valorar la satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner en la ciudad de Zamora año 2022, tomando en cuenta las expectativas y percepciones de cada uno de los usuarios encuestados que acuden a este servicio, teniendo en consideración la experiencia de cada persona, así como de las instalaciones e infraestructura que son primordiales.

Para realizar la investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital General Julius Doepfner de Zamora en el área de consulta externa y como objetivos específicos : determinar los factores que inciden en la calidad del servicio referente a la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de Zamora; realizar un análisis estadístico descriptivo de las características que influyen en la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

A fin de cumplir con los resultados de la investigación se aplicó el modelo SERQVUAL para conocer de manera más eficaz y eficiente la percepción de la calidad de servicio hacia los usuarios, el cual está conformado por cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Estas cinco dimensiones lograrán determinar la calidad en el servicio recibido.

Este modelo SERQVUAL se la adecua a los requerimientos de la investigación en cual está conformado por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción que se aplicó a 382 usuarios que acuden al servicio de consulta externa, los resultados obtenidos en la presente investigación señalan que la satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner es parcialmente satisfactorio teniendo en cuenta falencias que deben ser mejoradas por ese centro médico.

Palabras clave: Calidad de vida, satisfacción de usuarios, método Serqvual, política de calidad de servicio, factores de incidencia en servicios médicos

2.1 Abstract.

This research work was carried out with the purpose of assessing the satisfaction of users in the outpatient area of the Julius Doepfner General Hospital in the city of Zamora in 2022, taking into account the expectations and perceptions of each of the surveyed users who use this service, taking into consideration the experience of each person, as well as the facilities and infrastructure that are paramount.

To carry out the research, the general objective was to determine the level of satisfaction of users in the Julius Doepfner General Hospital of Zamora in the outpatient area and as specific objectives: determine the factors that affect the quality of the service regarding the satisfaction of the outpatient user of the Julius Doepfner General Hospital of Zamora; perform a descriptive statistical analysis of the characteristics that influence the quality of the service for the satisfaction of the users of the Julius Doepfner General Hospital of Zamora.

In order to comply with the results of the research, the SERQVUAL model was applied to know more effectively and efficient perception of service quality towards users, which is made up of five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy. These five dimensions will determine the quality of the service received.

This SERQVUAL model is adapted to the requirements of the research in which it is made up of 22 expectations questions and 22 perception questions that were applied to 382 users who come to the outpatient service, the results obtained in the present research indicate that the satisfaction of users in the area of external consultation of the Julius Doepfner General Hospital is partially satisfactory taking into account shortcomings that must be improved by that medical center.

Keywords: Quality of life, user satisfaction, Serqval method, service quality policy, factors of incidence in medical services

3. Introducción

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de dar conocer la satisfacción de usuarios del Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora en el año 2022, tomando en cuenta la importancia que tiene el beneficiario para la institución; por ello es indispensable conocer el nivel de satisfacción del usuario y la percepción en relación a los servicios que se le ofrecen en base a las características de la organización como son: la calidad, la atención recibida por los usuarios y la atención brindada por parte de los profesionales, de tal manera que se pueda dar seguimiento al servicio ofrecido con el propósito de mejorar la calidad de servicio basado en la expectativa y percepción de los usuarios, además de los factores que influyen en la determinación de la calidad del servicio.

Para poder medir la percepción de los usuarios se realizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL el mismo que está enfocado en poder dar a conocer las expectativas y percepciones que tiene cada uno de ellos, siendo un método eficiente que fue complementado con la escala de Likert de 7 puntos en donde 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).

En la investigación se analizó las expectativas y percepciones que tienen los usuarios con respecto al servicio de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner en el año 2022 en la que se plantearon objetivos específicos los cuales fueron: determinar los factores que inciden en la calidad del servicio referente a la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de Zamora y realizar un análisis estadístico descriptivo de las características que influyen en la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios del Hospital General Julius Doepfner de Zamora. donde se aplicaron encuestas y entrevistas para el cumplimiento de dichos objetivos, Así mismo se utilizaron los métodos deductivos, enfoque cuantitativo, cualitativo y descriptivo.

Se obtuvo como resultado la situación actual del servicio del área de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner la cual está dentro del rango de satisfacción imparcial considerando su percepción total de 4,62 y expectativa de 5,46 siendo una mínima brecha -0.84, señalando mayor influencia de insatisfacción en la dimensión de tangibilidad y mayor satisfacción en la dimensión de empatía.

4. Marco Teórico

4.1.Marco Conceptual

4.1.1. Antecedentes

Desde el punto de vista sociológico y administrativo, los pacientes son los encargados de recibir los servicios que proporciona el profesional de la salud, así como la atención por parte de las instituciones u organismos encargadas de velar por el bienestar de la salud humana como parte de los derechos instituidos dentro de la Constitución. 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 y otros factores está relacionada con el profesionalismo de cada uno de los miembros que conforman el sistema de salud que determina el nivel de satisfacción 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 paradigmas de la sociedad en relación a la salud pública (Juan Cortez et al 2018).

En el Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene dentro de sus objetivos, garantizar la calidad, así como la eficiencia y efectividad de los procesos inherentes a la prestación de los servicios de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). Por consiguiente, dentro del marco de los derechos amparados en la Constitución del 2008, es preciso lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos. Dentro del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) del Ecuador, se ha considerado como tema principal el reposicionamiento del sector social y la salud como eje fundamental del desarrollo y bienestar de los habitantes de manera general.

4.1.2. Evidencia empírica

En la actualidad en Ecuador la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y demás organismos reguladores han reconocido el importante papel de las entidades del sector público y privado para lograr el desarrollo social y económico del país. El Plan Nacional de Desarrollo Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, es un referente de esto, en su propuesta de desarrollo Zonal pretende fortalecer la economía del país, con un enfoque de encadenamientos productivos, la dotación de servicios de calidad y el mejoramiento de las estrategias para el acceso a bienes superiores que serán de gran utilidad para poder ofrecer un servicio de calidad y sobre todo transparente a los usuarios (Naranjo , 2020).

Estudios más actuales mencionan que los principales problemas y desafíos que enfrentan las instituciones públicas del Ecuador de acuerdo a Macarena (2020), son los factores que inciden en una inadecuada atención al usuario que están relacionadas a: Falta de motivación del personal de las instituciones públicas. Actualmente la calidad que se presta en el servicio viene hacer indispensable dentro de lo que corresponde al sistema sanitario ya que permite que se pueda generar la confianza de las prestaciones que se le da al usuario en las condiciones necesarias, por ellos es importante poder medir las expectativas y percepciones de calidad del servicio.

4.1.3. Clima laboral desfavorable

Generalmente en las instituciones públicas solo una o dos ventanillas están activas, el tiempo de espera es largo para que el cliente reciba el servicio, los centros de llamadas no proporcionan una respuesta útil para los usuarios, y los sitios web solo proporciona información básica o relativa que informa sobre algunos pasos necesarios para continuar con los tramites (Vergara , 2020).

4.1.4. Consulta Externa

La Consulta Externa es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos. Ayudará en mi investigación al conocer el estado actual del área de consulta externa dentro de cada especialidad médica con el fin de conocer si el servicio que se la da al usuario es satisfactorio (HUSI, 2020).

4.1.5. Satisfacción del usuario

La satisfacción de usuarios es un estado mental el cual representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. Por lo que es importante tener en cuenta el conocer si existe o no la satisfacción del usuario dentro del área de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de la ciudad de Zamora como dato principal el desarrollo de mi investigación (Salazar, 2011).

4.1.6. Calidad

Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del usuario”. La calidad viene a representar el servicio correcto y sobre todo el adecuado para que el usuario se sienta satisfecho de haber accedido a un servicio (ISO, 2016).

4.1.7. Calidad de Servicio

La calidad de servicio como menciona Espinoza (2021), se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente. El servicio garantizará que el usuario haga uso o no de él, ya que al dar un buen servicio la persona se sentirá satisfecha de haber accedido.

4.1.8. Servicio al cliente

Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el usuario y la institución. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el usuario tiene con el servicio de la organización. Es importante que el servicio al cliente sea transparente, ágil y sobre todos basado en valores como el respeto, empatía, etc. Ya que el usuario es la razón de ser de una institución a la que accede para obtener un beneficio (Duque , 2005).

4.1.9. Eficiencia

Como menciona Rojas et al (2018), es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, siendo el grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos. La eficiencia nos permitirá poder llegar a observar el grado en que se cumplen los objetivos en la institución enfocadas a alcanzar el bienestar de la persona alcanzo los objetivos y metas propuestos.

4.1.10. Eficacia

Como menciona Rojas et al (2018), es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera obtener de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. La eficacia será el eje para lograr alcanzar la satisfacción en los usuarios ya que serán las actividades planificadas que determinarán los resultados planificados y esperado.

4.1.11. Satisfacción y calidad

Es importante mencionar que la satisfacción que los usuarios desean alcanzar tiene que ver de manera directa con el servicio que se les brinda ya que el usuario de manera natural hace una autoevaluación de si volver acceder o no a dicho servicio volviéndose un indicador importante como medición de la satisfacción que el hospital desea alcanzar hacia los usuarios.

4.1.12. Usuario

Se conceptualiza al usuario a cualquier individuo, persona, grupo, organización que de forma habitual u ordinario puede ser beneficiario a través de un consumo del que obtiene una utilidad y satisface sus necesidades (Piedad, 2017).

4.1.13. Tipos de usuarios

Se pueden distinguir los tipos de usuario en una institución de salud, el usuario interno y el externo, cada uno de ellos con intereses distintos, pero con el objetivo de lograr un balance óptimo entre calidad de atención y la eficiencia de los servicios (Piedad, 2017).

Usuario interno

Son todas las personas que trabajan en el establecimiento de salud. Están interesados en el proceso de cumplimiento de manera adecuada y eficiente. Los trabajadores esperan obtener satisfacción en el desempeño de su trabajo, mediante el cuidado del paciente, con el reconocimiento de sus superiores para las actividades (Piedad, 2017).

Usuario externo

Esperan ser atendidos con cortesía y en forma oportuna, en un ambiente agradable y contar con información suficiente por parte del personal de salud y administrativo, el mismo que debe tener capacidad profesional y técnica en función de la atención que otorga. Además, que la institución disponga de equipos, insumos y medicamentos disponibles y en buen estado. Resultados satisfactorios de la atención en cuanto a diagnóstico, tratamiento o rehabilitación y ausencia de complicaciones como consecuencia de la atención (Yungan, 2017).

4.1.14. Expectativas del Usuario

Las expectativas de los pacientes se producen a partir de estos elementos:

- Las expectativas personales y las situaciones del momento.
- Las experiencias propias de cada servicio.
- La recomendación de los expertos.
- El impacto de las comunicaciones como fuentes de información.
- La cultura y educación de cada paciente.

Las expectativas son individuales ya que éstas dependen de cada persona, los aspectos fundamentales en los que coinciden los usuarios son las relaciones interpersonales como es la actitud receptiva, el trato humano hacia los pacientes, amabilidad, etc (Pino-Vera et al., 2018).

El poder conocer las expectativas del usuario es importante ya que es una manera de conseguir la adecuación justa de los servicios que se prestan para poder lograr la satisfacción

de cada uno de ellos. Por ello se debe conocer que esperan los usuarios de un servicio de salud para dar solución a sus demandas.

4.1.15. Principios para mejorar el servicio y la satisfacción del paciente

Tabla.1

Principios para mejorar el servicio y la satisfacción

Atributo	Característica
Múltiples fuentes de datos para impulsar la mejora del servicio.	Un enfoque basado en datos es esencial para mejorar la calidad del servicio, por lo que es fundamental utilizar datos válidos de encuestas de satisfacción del paciente e identificar fuentes de datos adicionales en las que basar las conclusiones, como los datos de satisfacción de los empleados.
Líneas claras de responsabilidad por la calidad del servicio.	Hacer que todos (médicos, otros proveedores y personal) sean responsables de brindar un servicio excelente haciendo parte de las discusiones sobre el desempeño. Cuando los datos del proveedor se comparten a nivel de departamento u organización, descarga los datos para enfatizar la responsabilidad del equipo.
Valores de servicio y estándares de desempeño.	Los líderes clave y el personal deben definir valores de servicio para la organización, como estos, se muestran en las áreas de trabajo y salas de descanso y se menciona en las reuniones
Velocidad y capacidad de respuesta	Tiene mayor impacto tanto en la satisfacción del cliente respuesta rápida como en su insatisfacción respuesta lenta. También, es importante la capacidad de respuesta, ya que de nada servirá una respuesta rápida que no da soluciones al cliente.
Eficiencia	Es un factor crucial en el servicio del cliente. Algunas herramientas tecnológicas permiten compensar esos errores.

Nota: Elaboración del autor

Fuente: Información obtenida de (Garcia, 2021)

4.1.16. Clima Laboral

Como menciona el Ministerio de trabajo (2020), es la percepción que tiene los servidores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño, los factores que influyen en el clima laboral son las políticas de gestión de personas, el estilo de liderazgo, que exista una equidad laboral y sobre todo justicia en el trato para todos, usuarios e internos de la institución. El clima laboral es importante para que estos a su vez puedan dar satisfacción al usuario con una buena atención de calidad ya que, si no existe un clima laboral organizado, no existirá un buen servicio y por ende la satisfacción se volverá negativa.

4.1.17. Encuestas de satisfacción del Usuario

La encuesta de satisfacción del usuario como menciona Marta (2017), es el método estándar para la recogida de datos sobre la felicidad del usuario. Consiste en preguntarle a tus usuarios qué tan satisfechos están.

4.1.18. ¿Como se mide la satisfacción?

Existen diferentes estudios; entre ellos la medición de satisfacción que usan metodologías cuantitativas, ésta última es una de las más comunes y solicitadas, es un estudio cuantitativo que utiliza la encuesta como herramienta de información y que es aplicada cara a cara, vía telefónica u online a los usuarios del producto o servicio (Mórez, 2022).

4.1.19. Dimensiones de la calidad del servicio

De acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores. las dimensiones de la calidad de servicio, como son los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio, la fiabilidad o habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, la capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, la seguridad o conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad o confianza y la empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente (Hernández, 2017).

4.1.20. Escala de Likert

La escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos (Vargas, 2022).

4.1.21. Modelo SERVQUAL

Cuando se implemente el modelo SERVQUAL se debe hacerlo con un cuestionario de 22 preguntas. Las respuestas a cada una de las afirmaciones tendrán que ver con las percepciones de los clientes, y establecerá una escala de Likert que va del 1 al 7, donde este último es el punto positivo más alto. (El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, 2021).

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los usuarios respecto a un servicio, en este caso el servicio de consulta externa.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el usuario espera de la institución que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Tabla 2*Dimensiones modelo Servqual*

Dimensiones	Características	Ejemplos
Tangibilidad	Se refiere a lo que las personas perciben del servicio que están por recibir, como el inmobiliario, dispositivos o lo que se les ofrece durante sus visitas	Infraestructura del hospital, camas hospitalarias.
Confiabilidad	Aquí se toman en cuenta: la eficacia, que ocurre cuando se entrega el servicio o producto sin demora de tiempo o recursos y sin alterar otro elemento, la eficiencia, que se refiere a que el servicio otorgado cumple con su promesa ante los ojos de los usuarios. la efectividad, el proceso adecuadamente diseñado para que cumpla con los objetivos de la entidad.	Médicos que respeten los horarios de las citas médicos y transmitan confianza a sus pacientes
Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda	Atención inmediata a las consultas médicas.
Seguridad	Influye en el nivel de competencia que tienen sobre el servicio que ofrecen, la amabilidad y disponibilidad de tiempo y la credibilidad que transmiten	Atención al usuario dentro de los horarios establecidos con previa cita.
Empatía	Se refiere al nivel de atención personalizada que se les puede dar a los usuarios. Ya que no todas las personas tienen las mismas necesidades o los mismos problemas.	Trato de los médicos para hacer sentir confortable en la consulta médica a los pacientes

Nota: Elaborado por el autor

Fuente: Información obtenida de (C. Hernández et al., 2017)

Por eso será importante que en el servicio sea evidente que se observan estas diferencias entre los clientes para atenderlos como mejor les resulte. Es así que el modelo SERVQUAL muestra las diferencias que hay entre las expectativas y las percepciones que las personas tienen del servicio.

4.2.Marco normativo

Como menciona la Constitución (2008), en el Art. 32 la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de

salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Como menciona la Constitución (2008), en su Art. 52, las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”

4.2.1. Plan Nacional de Desarrollo Creando Oportunidades 2021 – 2025

4.2.1.1.Eje Social

Objetivo 6: Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad.

La OMS define a la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades y el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. El abordaje de la salud en el Plan Nacional de Desarrollo Creando Oportunidades 2021 – 2025 se basa en una visión de salud integral, inclusiva y de calidad, a través de políticas públicas concernientes a: hábitos de vida saludable, salud sexual y reproductiva y acceso universal a las vacunas (Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador | Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, 2021).

4.2.2. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (2006)

4.2.2.1.“Capítulo I Del derecho a la salud y su protección”

“Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético” (LEY ORGANICA DE SALUD, 2015).

Art. 7.- Derecho a una atención digna.

Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y concordancias a la Ley Orgánica de Salud. Arts. 7. (LEY ORGANICA DE SALUD, 2015).

Según la (Ley 77. Ley de derechos y amparo del paciente, 2014), en su art. 3, que corresponde al Derecho a no ser discriminado, todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

Art. 4.- Derecho a la confidencialidad.

Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial (Ley 77. Ley de derechos y amparo del paciente, 2014).

Art. 5.- Derecho a la información.

Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúense las situaciones de emergencia. El paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento (Ley 77. Ley de derechos y amparo del paciente, 2014).

Art. 6.- Derecho a decidir

Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión (Ley 77. Ley de derechos y amparo del paciente, 2014).

4.3.Marco Referencial

4.3.1. Localización

Figura 1.

Ubicación del Hospital General Julius Doepfner de la Provincia de Zamora



Fuente: Google Maps.

Elaborado: El Autor

El Hospital General Julius Doepfner de Zamora inicia su construcción en el año de 1963 bajo la dirección y responsabilidad de la Misión Franciscana de Zamora, la atención médica se brinda a partir del 10 de noviembre de 1967 bajo la administración de Monseñor Jorge Mosquera. Posee la categoría de Provincial General y su objetivo es brindar atención médica en algunas especialidades, tiene una dotación normal de 57 camas con un índice ocupacional del 66,20 %, una infraestructura física antigua que funciona desde el 10 de noviembre de 1967, ha sufrido algunas modificaciones y ampliaciones esto de acuerdo a las necesidades que ha presentado, por lo que sus instalaciones son demasiadas antiguas, aquí a su vez se presentan una población trabajadora que atiende diariamente a una extensa población que ha ido creciendo de manera exponencial a la población asignada.

4.3.2. Hospital General Julius Doepfner

Como lo establece el Estatuto de Hospitales del ministerio de Salud Pública la historia misión, visión, la estructura orgánica son los siguientes:

4.3.3. Historia

Hospital General Julius Doepfner, ubicado en la provincia Zamora Chinchipe, cantón Zamora, parroquia Zamora, Calle Sevilla de Oro, entre Francisco de Orellana y Pío Jaramillo. El Hospital General Julius Doepfner de Zamora inicia su construcción en el año de 1963 bajo la dirección y responsabilidad de la Misión Franciscana de Zamora, la atención médica se brinda a partir del 10 de noviembre de 1967, bajo la administración de Monseñor Jorge Mosquera.

4.3.4. Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social. (Hospital Julius Doepfner, 2019).

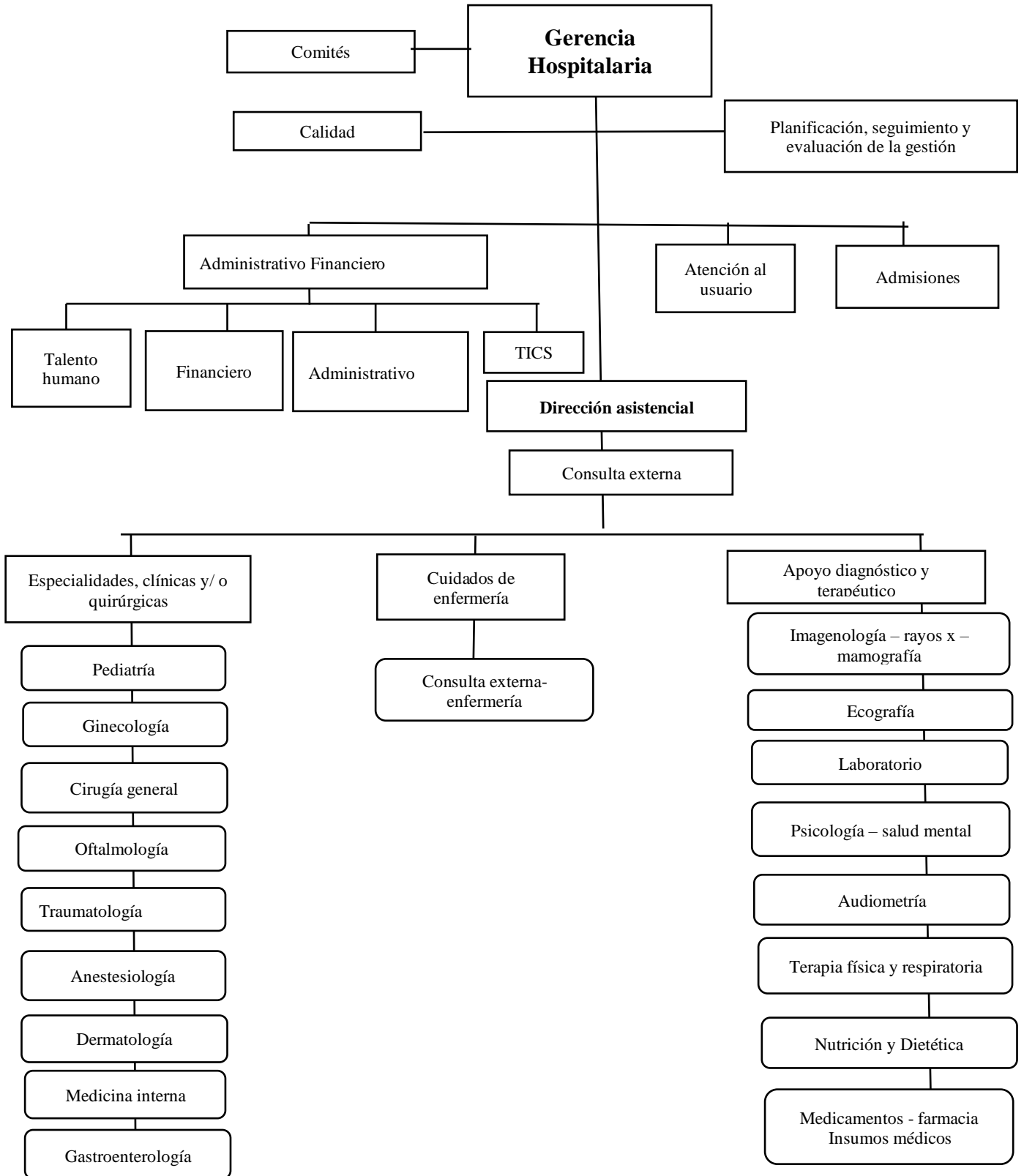
4.3.5. Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente. (Hospital Julius Doepfner, 2019).

4.3.6. Estructura Orgánica del Hospital

Figura 2

Estructura Orgánica del Hospital Julius Doepfner



Nota: Estatuto de Hospitales menores a 70 camas del Ministerio de Salud Pública

El personal de consulta externa está formado por 49 personas que se distribuyen de la siguiente manera:

- 3 médicos especialistas de medicina interna
- 3 tecnólogos médicos de laboratorio
- 2 tecnólogos médicos de imagenología
- 2 psicólogos/as clínico
- 3 médicos/as especialistas en pediatría
- 2 médicos/as especialistas en traumatología 1
- 2 nutricionistas 1
- 2 tecnólogos médicos de rehabilitación y terapia física
- 2 terapeuta de psicología - salud mental
- 5 químico / bioquímico farmacéutico
- 3 enfermeros/as
- 2 médicos/as especialistas en ginecología
- 2 médicos/as especialistas en anestesiología
- 3 médicos/as especialista en cirugía general
- 2 médicos /as especialista en gastroenterología
- 3 médicos /as especialista en dermatología
- 2 médicos /as especialista en oftalmología
- 2 médicos /as especialista en ecografía
- 2 médicos/ as especialista en audiometría

5. Metodología

5.1. Materiales

5.1.1. Enfoque Investigativo

La investigación se desarrolló bajo cierto paradigma crítico basado en un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo, ya que aquí se analizó la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de la ciudad de Zamora, utilizando el cuestionario basado en el modelo SERQVUAL modificado y adaptado, obteniendo datos que a priori fueron tabulados y analizados mediante programas informáticos como Excel.

5.1.2. Modalidad básica de investigación

La investigación se realizó de acuerdo a las siguientes modalidades:

5.1.2.1. De campo: La recolección de la información se realizó directamente en el lugar donde sucedieron los hechos, a través de encuestas que se aplicó a los usuarios del servicio de consulta externa para obtener los datos necesarios para el desarrollo de la investigación.

5.2. Nivel o tipo de investigación

5.2.1. **Nivel exploratorio:** La investigación fue exploratoria, ya que se utilizaron técnicas metodológicas que se adecuaron para poder determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Julius Doepfner.

5.2.2. **Nivel Descriptivo:** Es un estudio descriptivo puesto que enumera las variables de interés como lo son la satisfacción del usuario y el servicio de consulta externa que están relacionados.

5.2.3. **Enfoque Mixto:** La investigación tuvo un enfoque mixto debido a que se describió e interpretó la satisfacción del usuario externo a través de las expectativas y percepciones producidas por la experiencia de los mismos.

5.3. Método Deductivo:

Fue una investigación deductiva porque parte de un marco general de referencia a un caso particular, es decir partiendo de un método universal de evaluación de satisfacción del usuario, se diseñó un instrumento, cuestionario basado en encuesta SERVQUAL, y se dedujo enunciado particular.

5.4. Plan de recolección de la información

Previo a la realización de la investigación se realizó un oficio a la directora del Hospital General Julius Doepfner y se aprobó la aplicación de la encuesta a usuarios del servicio de consulta externa como a su vez la entrevista para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

5.5. Técnicas e instrumentos

5.5.1. **Entrevista:** Está técnica fue aplicada al personal de consulta externa para poder conocer los factores que afectan la calidad de servicio hacia el usuario, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 3.

Entrevista al Personal de consulta externa.

# de encuestados	Denominación del puesto
2	Enfermero/a 3
1	Medico/a especialista en gastroenterología 1
1	Tecnólogo medico de rehabilitación y terapia física 3
1	Medico/a especialista en medicina interna 1
1	Terapista de psico rehabilitación 1
1	Medico/a especialista en ginecología 1
1	Tecnólogo medico de laboratorio 3
1	Medico/a especialista en oftalmología 3
1	Medico/a especialista en pediatría 1
1	Medico/a especialista en cirugía general 1

Nota: Elaboración propia

5.5.2. **Encuesta:** La técnica aplicada fue la encuesta que implicó la participación directa de los usuarios del Servicio de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner.

5.6. Instrumento de Evaluación

El instrumento utilizado fue el Cuestionario SERVQUAL, que se elaboró basado en el modelo SERVQUAL modificado, adaptado al Servicio de consulta externa, validado para uso en los establecimientos de salud. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.

Las preguntas fueron 22 ítems para expectativas (E) y 22 ítems para percepciones (P), cada grupo dividido en 5 dimensiones de la calidad como se observa en la tabla 4.

Tabla 4
Dimensiones del modelo Servqual

Tangibilidad:	preguntas 1 – 5
Confiabilidad:	preguntas 6-10
Capacidad de respuesta	preguntas 11 -15
Seguridad	preguntas 16 -19.
Empatía	preguntas 20 – 22

Nota: Elaborado por el autor

Para la calificación de expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert con valores del 1 al 7, considerandos de la siguiente manera:

Tabla 5
Escala de Likert

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: Elaborado por el autor

El nivel de satisfacción de los usuarios externos 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.

>0 = Satisfacción amplia

0 = Satisfacción

-0.1 a 1 = Insatisfacción baja

-1.1 a 2 = Insatisfacción media

< -2 = insatisfacción alta

5.7. Población y muestra

Dentro de la población se incluye a todos los usuarios que acceden al Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora, teniendo un total de 15807 usuarios que corresponden a la población, por lo que será necesario obtener una muestra población aplicando la siguiente fórmula:

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

- **n:** Tamaño de la muestra buscado
- **N:** Tamaño de la población
- **Z:** Nivel de confianza
- **e:** Error de estimación
- **p:** Probabilidad de que ocurra el evento estudiado
- **q:** Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

DATOS

- $n = ?$
- $N = 62788$
- $Z = 95\% = 1,96$
- $e = 5\% = 0,05$
- $p = 50\% = 0,5$
- $q = 50\% = 0,5$

$$n = \frac{62788 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(62788-1) * (0,05)^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 382$$

6. Resultados

En el presente capítulo se demuestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, del Hospital General Julius Doepfner de la ciudad de Zamora, para lo cual se realizó 382 encuestas a los usuarios del servicio de consulta externa como a su vez se ejecutó 11 entrevistas al personal de consulta externa entre los que constan 2 enfermeras y 9 especialistas para determinar los factores que afectan la calidad de servicio. Todo esto ayudo al cumplimiento de los objetivos específicos lo que permitió cumplir el objetivo general. Cuyos objetivos se presentarán en el siguiente orden:

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio referente a la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

Análisis estadístico descriptivo de las características que influyen en la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

6.1. Objetivo específico 1 : Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio referente a la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó una entrevista al personal de consulta externa con la finalidad de dar a conocer los factores que influyen en la calidad de servicio. En base a la información obtenida se realizó la siguiente tabla

Tabla 6

Factores que inciden en la calidad de servicio.

Factores	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Turnos, reagendamiento y atención de emergencias	Turnos rotativos, crear espacios de descanso.	Por cirugías de emergencias se cancela la atención a los usuarios, esto significa que aquellos que requerían algún tipo de servicio o asistencia por parte de la institución, no pueden recibirlo en el momento, ya que las cirugías de emergencia tienen prioridad. Por lo que la cancelación de la atención a los usuarios es necesaria para asegurar la seguridad y el bienestar de los pacientes que están siendo operados por lo que son re agendando los turnos para otra fecha.
Personal de enfermería y personal especialista	Capacitaciones virtuales por el MSP, cargas laborales más equilibradas y capacitaciones bajo sus propios recursos.	Es insuficiente para atender a todos los usuarios de manera eficiente y adecuada. A su vez la falta de tiempo para atender a cada usuario puede generar retrasos y frustración, y también puede afectar la calidad del servicio que se brinda, dada por su demanda. Considerando que

		<p>existen escasos médicos para cada especialidad en consulta externa que laboran rotativamente y que atienden también a piso dando prioridad a casos concretos por lo que no existe un médico permanente que se encargue de atender al usuario que accede a este servicio.</p>
Medicamentos	<p>Adquisición de medicamentos al inicio del año dentro de cada departamento que conforman consulta externa.</p>	<p>La falta de medicina es un problema que se origina debido a la limitación en la prescripción de recursos para los fármacos. Este limitante hace que los médicos deban enviar a sus pacientes a adquirir la mayoría de sus medicamentos en el sector privado. Esta situación genera insatisfacción entre los usuarios, ya que no siempre disponen de los recursos económicos necesarios para adquirir los medicamentos requeridos. Esta insuficiencia de recursos puede llevar a cabo a que el tratamiento no se cumpla al 100%, lo que puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar de las personas.</p>
Equipos complementarios	<p>Equipos tecnológicos adecuados en los distintos departamentos del área de consulta externa excepción de áreas como ginecología, laboratorio, pediatría.</p>	<p>Esto es un obstáculo para garantizar una atención adecuada y efectiva a los pacientes. Además, se menciona la falta de mantenimiento, lo que puede aumentar la probabilidad de fallos en los equipos médicos y agravar la situación. Este problema tiene graves consecuencias para la salud de la población y para la calidad de la atención médica.</p>
Comunicación de los horarios por parte de los subcentros.	<p>Escuchar al paciente y al empleado en conjunto con los jefes de cada área como el mecanismo de comunicación más frecuente</p>	<p>El sistema de atención de subcentros, donde la mayoría de las personas generan las citas para atenderse en el hospital general Julius Doepfner no les indican la hora correcta de atención esto debido a la falta de comunicación y descoordinación. Lo que causa confusión y desorganización en el sistema. Además, esta falta de comunicación tiene una consecuencia adicional, que son los daños en las vías, lo que hace que el usuario no pueda llegar a la hora indicada o incluso no asista a la cita.</p>
Mantenimiento de Infraestructura	<p>Se realiza un constante mantenimiento de infraestructura esto con el</p>	<p>La falta de mantenimiento de la infraestructura puede tener consecuencias graves, como la falta de</p>

fin de obtener permisos de funcionamiento.	espacio para quirófanos, consultorios, incluyendo interrupciones en los servicios esenciales, costos elevados para reparar el daño. Por lo tanto, es importante que se tomen medidas para garantizar un mantenimiento adecuado de la infraestructura.
--	---

Nota: Elaborado por el autor

Es importante mencionar que la falta de personal capacitado y de infraestructura inadecuada dificulta el proceso de atención al paciente. Estos factores son clave para la satisfacción del usuario y su experiencia en el servicio, ya que, si no se cuenta con los recursos necesarios para brindar una atención adecuada, no se podrá garantizar la calidad del servicio. De tal manera que estos resultados son de gran relevancia para la institución, debido a que la satisfacción del paciente es un factor clave para el éxito de la organización y su reputación. Por esta razón, es fundamental tomar en cuenta estos hallazgos para poder mejorar el servicio y brindar una atención adecuada a los pacientes.

Referente al hospital tiene 56 años de antigüedad y presenta una falta de infraestructura ya que es muy pequeño y no puede expandirse más, lo que limita la posibilidad de agregar más consultorios, salas de espera y de hospitalización, quirófanos, entre otros. Además, se destaca que el hospital necesita un constante arreglo de paredes, pisos, por humedad etc. Todo esto se ve afectado por el espacio reducido que tiene el hospital.

6.2.Objetivo específico 2: Realizar un análisis estadístico descriptivo de las características que influyen en la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

El objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios en el Hospital General Julius Doepfner de Zamora fue importante para medir la calidad de los servicios de salud. Se utilizó un cuestionario Servqual de 22 preguntas con una escala de Likert de 1 a 7 para obtener una evaluación objetiva y cuantitativa de la satisfacción. La consideración de la edad y el género como características fue importante dentro de la atención. El análisis de las brechas (P – E) entre expectativas (E) y percepciones (P) fue fundamental para identificar el nivel de satisfacción de los servicios.

Tabla 7*Escala de Likert*

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: Elaborado por el autor**Tabla 8***Dimensión tangibilidad*

Preguntas	Promedio expectativas	Promedio Percepción	Brecha (P -E)
P1 Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.	4,99	3,53	-1,46
P2 La señalización del área de consulta externa como carteles, letreros y flechas fueron los adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	5,44	4,67	-0,77
P3 Existió materiales modernos y suficientes para la prestación del servicio.	5,49	4,74	-0,75
P4 El sistema para la revisión de la historia clínica fue rápido y funcional.	5,45	4,72	-0,73
P5 La sala de espera y consultorio fueron limpios, cómodos y acogedores.	6,02	4,70	-1,32
Total	5,48	4,47	-1,01

Nota: Elaborado por el autor

Los resultados muestran una insuficiencia en el índice de satisfacción, con un promedio de -1.01 en las cinco preguntas realizadas. Esto sugiere que los pacientes no están satisfechos con los servicios prestados en el hospital. Además, la escala de Likert muestra una alta expectativa por parte de los pacientes, con un promedio de 5.48, pero una baja percepción, con un promedio de 4.47. Esto significa que los pacientes tenían una expectativa elevada sobre los servicios prestados en el hospital, pero en la realidad no cumplieron con esas expectativas. También se puede señalar que la atención en el hospital es regular debido a la falta de equipos y materiales necesarios para el cuidado de los pacientes, como camas suficientes y otros

equipos. Esto indica que la falta de recursos adecuados está afectando la calidad de atención que se brinda a los usuarios y, por ende, contribuyendo a la insuficiencia en el índice de satisfacción.

Tabla 9

Dimensión Confiabilidad

Preguntas	Promedio expectativas	Promedio Percepción	Brecha (P -E)
P6 El médico que atendió su problema de salud le inspiró confianza.	5,48	5,26	-0,22
P7 Se sintió satisfecho/a con la confianza que el personal de consulta externa transmite al usuario.	5,54	4,76	-0,78
P8 El médico brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	5,52	4,72	-0,80
P9 El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	5,45	5,36	-0,09
P10: Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	5,47	4,74	-0,73
Total	5,49	4,97	-0,52

Nota: Elaborado por el autor

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 6 preguntas, pero la percepción es mínima, lo que indica una diferencia entre la expectativa y la percepción. La pregunta 8, en relación a la atención brindada por el médico, es donde se observa una mayor diferencia, ya que la atención es inmediata pero limitada de tiempo lo que ocasiona que no sea fácil de entender especialmente para personas de tercera edad porque se dificulta su comunicación y entendimiento. Por lo tanto, se puede corroborar que hay una brecha entre la expectativa y la percepción de los usuarios en relación a la confiabilidad y atención brindada por el servicio médico.

Tabla 10
Dimensión Capacidad de respuesta

Preguntas	Promedio expectativas	Promedio Percepción	Brecha (P -E)
P11 La medicación en la farmacia del Hospital se entregó de forma rápida de acuerdo a sus necesidades	5,09	3,54	-1,55
P12 El tiempo de espera para realizarse exámenes de laboratorio fue el adecuado.	5,55	4,64	-0,91
P13 El agendamiento para exámenes de rayos x es el adecuado.	5,52	4,70	-0,82
P14 La cita médica de consulta externa se dio de acuerdo a lo establecido en el agendamiento previamente obtenido.	5,52	4,74	-0,78
P15 El médico le realizó un diagnóstico completo y minucioso para conocer el problema de salud que motivo su atención y fue de manera ágil para poder llegar a un resultado.	5,56	4,75	-0,81
Total	5,45	4,47	-0,98

Nota: Elaborado por el autor

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 de -0,98 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 general. Además, la disminución en la conformidad de los usuarios se refleja en una puntuación de 4,47 en comparación con las expectativas de 5,45. 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 a un cierto grado de demanda de medicación recetada en la pregunta 11. Es posible que los usuarios estén experimentando dificultades para obtener los medicamentos que necesitan, lo que podría afectar su satisfacción y su percepción de la capacidad de respuesta.

Tabla 11
Dimensión Seguridad

Preguntas	Promedio expectativas	Promedio Percepción	Brecha (P -E)
P16 El médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	5,54	4,71	-0,83
P17 El médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	5,39	4,74	-0,65
P18 El personal está capacitado para poder ofrecerle seguridad a la hora de acceder al servicio.	5,53	4,70	-0,83
P19 Los usuarios del área de consulta externa se sintieron seguros en sus relaciones con el centro ocupacional (atención recibida).	5,41	4,75	-0,66
Total	5,47	4,73	-0,74

Nota: Elaborado por el autor

La brecha de -0.74 indica que la percepción que tienen las personas sobre los profesionales de la salud es ligeramente negativa, con una puntuación promedio de 4,73 en una escala de Likert de 1 a 7. Esto significa que la percepción de las personas es - 0,74 puntos por debajo de su expectativa de 5,47, lo que sugiere que las personas esperan más de los profesionales de la salud de lo que realmente perciben que ofrecen. Sin embargo, la neutralidad entre estas dos variables indica que las personas no tienen una percepción muy positiva ni muy negativa sobre los profesionales de la salud. Es posible que esta situación se deba a una combinación de factores, como la falta de recursos, la falta de tiempo para una atención adecuada o la falta de una comunicación efectiva entre los profesionales y sus pacientes.

Tabla 12
Dimensión Empatía

Preguntas	Promedio Expectativas	Promedio Percepción	Brecha (P -E)
P20 Los empleados del área de consulta externa comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	5,55	4,75	-0,80
P21 El personal de consulta externa le escuchó atentamente con amabilidad, respeto y paciencia.	5,48	4,76	-0,72
P22 Considera que el servicio médico del Hospital en el área de consulta externa es eficiente y eficaz a tal punto de frecuentar la atención en repetidas ocasiones	5,53	4,90	-0,63
Total	5,52	4,80	-0,72

Nota: Elaborado por el autor

Según los encuestados, la atención recibida fue personalizada y la percepción obtenida fue de 4,80, lo que indica que la atención recibida estuvo por encima de la media. Sin embargo, la expectativa planteada era de 5,52, por lo que se observa una brecha de -0,72. Esto significa que, aunque la atención recibida fue personalizada, la expectativa era aún mayor. Es importante destacar 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 médico.

Tabla 13
Promedio de satisfacción de las características edad y género basada en las dimensiones del modelo Servqual

Dimensiones	Promedio masculino	Promedio femenino	Promedio edad
Tangibilidad	30,73%	29,42%	46
Confiabilidad	39,74%	38,95%	45
Capacidad de respuesta	30,16%	29,48%	44
Seguridad	37,43%	35,47%	45
Empatía	38,57%	37,52%	46
Total	35,33%	34,17%	45

Nota: Elaborado por el autor

La siguiente tabla presenta una evaluación realizada en el área de consulta externa del hospital Julius Doepfner, donde se consideraron dos características de los usuarios: edad y género. La evaluación se realizó mediante la escala de Likert y se tomó una puntuación desde la categoría <4 como punto de partida ya que se pretende conocer únicamente el % de satisfacción que poseen dentro de cada dimensión. Los resultados indican que el 35,33% de los usuarios son del género masculino y el 34,17% son del género femenino. Además, se señala que el promedio de edad de los usuarios que asistieron al área de consulta externa fue de 45 años ya que a partir de esta edad se presentan algunas enfermedades crónicas como hipertensión, colesterol, diabetes, etc. Por lo que se establece información sobre la evaluación de la satisfacción de los usuarios del área de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner y los resultados en cuanto a la distribución por género y edad.

6.3.Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital General Julius Doepfner de Zamora en el área de consulta externa.

Para el cumplimiento del objetivo general se tomó los resultados obtenidos del objetivo específico 2. 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 Hospital General Julius Doepfner de Zamora en el área de consulta externa.

Tabla 14

Promedio de las brechas de las dimensiones del modelo Servqual

Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
-1,01	-0,77	-0,97	-0,74	-0,72

Nota: Elaborado por el autor.

Dentro de estas 5 dimensiones se puede determinar la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra mayor agrado en la dimensión de Capacidad de respuesta, seguida de Confiabilidad, Seguridad, Empatía y Tangibilidad siendo esta dimensión la que ha presentado una mayor insatisfacción en los usuarios del Hospital General Julius Doepfner de Zamora en el área de consulta externa, esto dado por cierto grado de falencias en su infraestructura y falta de materiales que permitan generar un buen servicio, como a su vez el mantenimiento de ciertos equipos que han cumplido su vida útil.

7. Discusión

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

Según lo mencionado por (Jaimes et al., 2014), la satisfacción de usuarios posee un efecto en la calidad que tienen cada uno de ellos al acceder a un servicio a fin de poder medir la calidad de atención médica en el área de consulta externa, esto coincide con los tres componentes básicos señalados por Donabedian (1966 - 2005), la estructura, el proceso y el resultado representados como las instalaciones, actos médicos y satisfacción global. Si la atención brindada por el médico es buena, el usuario se sentirá satisfecho de obtener un servicio en el área de consulta externa.

Objetivo 1: Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio referente a la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

El estudio de los factores comprende un concepto fundamental para el desarrollo de la institución, a fin de garantizar un buen servicio médico, como es mencionado por García (2021), existen una serie de factores que influyen de forma negativa y positiva al personal como la comunicación, trato al paciente, tiempo de espera y que pueden llegar a influir en la satisfacción del usuario.

De la misma forma para (Arias, 2008), determina factores como la cantidad de trabajo, reconocimiento, capacitación e inducción, estructura física, disponibilidad de recursos como factores claves para lograr la satisfacción del paciente.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada indican que los factores que inciden en la calidad de servicio en el área de consulta externa del Hospital Julius Doepfner son los turnos, reagendamiento, medicamentos, equipos complementarios, comunicación de los horarios por parte de los subcentros y mantenimiento de infraestructura en la que se evidenció que existen capacitaciones continuas de los médicos y demás personal, sin embargo existe falta de personal en esta área que representa limitaciones en el tiempo de atención médica, a su vez la escasez de medicamentos para poder abastecer la demanda del Hospital y una reducida infraestructura que genera consecuencias como la falta de instalaciones de equipos complementarios que permitan mejorar la satisfacción.

Estos factores citados anteriormente son importantes mejorar y coincide con lo encontrado por (Flaviano & Ariza, 2013), en el estudio referente a las áreas de salud es importante contar con profesionales capacitados en diversos aspectos para brindar una atención

sanitaria de alta calidad es indispensable para el desarrollo de la relación entre el usuario y la institución.

Para ello estos aspectos incluyen la aplicación de la mejor evidencia disponible, la capacidad de comunicación y la percepción de la importancia de mejorar la calidad asistencial siendo estos los factores que contribuyen a una atención sanitaria más segura para mejorar la calidad del servicio.

Por ende, para mejorar la calidad de servicio concluye en su investigación Carpio (2008), la importancia de la calidad en el cuidado de la salud en la que se incluye aspectos como la capacidad de responder de manera pronta y satisfactoria a las preguntas de los pacientes, ser culturalmente relevante y fácil de entender, y realizar los procedimientos médicos de manera que no se perciban como atemorizadores

Para mejorar la calidad del servicio de salud, es necesario tener en cuenta aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos, como la satisfacción del usuario y la facilidad de entendimiento de los pacientes. Esto sugiere que el enfoque en la calidad del servicio de salud debe ser holístico y considerar múltiples factores, incluyendo la experiencia del paciente.

Objetivo 2. Realizar un análisis estadístico descriptivo de las características que influyen en la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios del Hospital General Julius Doepfner de Zamora.

Partiendo del diagnóstico realizado a partir de la aplicación de la Teoría de Servqual Cárdenas & Rodríguez (2016), y de Likert Vargas (2022), se logró identificar las expectativas y percepciones de los usuarios en las 5 dimensiones para medir la satisfacción del usuario.

De la aplicación de las 5 dimensiones establecida se obtuvo una valoración promedio en la dimensión de Tangibilidad que muestra una insuficiencia en el índice de satisfacción, con un promedio de -1.01 en las cinco preguntas realizadas. Esto sugiere que los pacientes no están satisfechos con los servicios prestados en el hospital. Además, la escala de Likert muestra una alta expectativa por parte de los pacientes, con un promedio de 5.48, pero una baja percepción, con un promedio de 4.47.

En este sentido, desde el punto de vista de Ganga-Contreras et al. (2019), el componente de tangibilidad del modelo SERVQUAL se define como la habilidad para brindar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Por lo tanto, según los resultados obtenidos los usuarios están poco satisfechos con el servicio prometido y no existe fiabilidad o confianza.

Esto puede ocurrir ya que los usuarios reportaron que la infraestructura y equipos no son los adecuados para brindar el servicio. Principalmente, los usuarios reportaron su

preocupación y baja satisfacción dado que existe poco mantenimiento de las instalaciones y falta de insumos y equipos. Se ha demostrado intensivamente que instalaciones de mala calidad preocupan la calidad del servicio brindado, especialmente en los hospitales públicos, en donde el temor por mala praxis médica se agudiza al percibir una carencia de condiciones estériles y adecuadas de la infraestructura (Sharkey, 2005).

Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Aragadvay Yungan (2017), quienes encontraron que en el componente de tangibilidad, los usuarios reportaron altos niveles de insatisfacción con el servicio brindado. De la misma forma, estos resultados van en línea con Hermida-Salcedo (2015), quienes concluyen que el componente de tangibilidad es influenciado principalmente por la infraestructura y equipamiento de la institución, por lo tanto, esto influye directamente sobre la propensión a reportar bajos niveles de satisfacción cuando la institución se encuentra en mal estado físico. Por otro lado, este resultado se contraponen a lo encontrado por Mosquera-González et al (2018), quienes señalan que la infraestructura no es uno de los componentes principales que influye sobre la satisfacción del usuario si no que es el trato o la atención del personal salud.

De la misma manera, la dimensión de confiabilidad según Isub (2019), se define como la base de un servicio de calidad, por ello, debe ser el cimiento en la estrategia de un servicio adecuado, ya que permite la interacción positiva entre el usuario y el médico, en relación con lo que menciona Gamboa & Reinoso (2020), siendo la capacidad de una institución para cumplir con sus promesas de manera confiable y precisa, es crucial para su éxito. Esto se debe a que los clientes esperan recibir un servicio de calidad y si la institución no puede cumplir con estas expectativas puede tener un impacto negativo en la percepción del cliente.

Esto se asemeja a lo encontrado por Cárdenas & Rodríguez (2016), en su estudio, que para mejorar la confianza en el usuario por parte del médico, su actitud debe ser digna con actitud, confiable, competencia profesional e interés por resolver el problema y desarrollo de la prestación de salud de forma metódica

Por ello los resultados obtenidos muestran que se encuentran insatisfechos con el servicio en esta dimensión con un promedio de - 0,52 en el cálculo de las brechas, esto dado por el poco entendimiento ocasionado por el limitante tiempo dedicado a la atención, especialmente en las personas de tercera edad.

Estos resultados coinciden con Chamba (2016), a través de una encuesta realizada a los usuarios menciona que el porcentaje de insatisfacción para obtener citas médicas son de 89,24% del 100% que los usuarios manifestaron, como tiempos prolongados de acceso a turno hasta 6 meses, sistema de asignación de turnos vía teléfono demasiado ineficiente, asignan turnos

duplicados, prefieren realizar largas filas de espera, porque finalmente después de la espera se asignaba la cita, diferente a los resultados según Yupanqui & Chico (2015), que refiere un 52.6% de satisfacción del usuario .

A su vez la dimensión de capacidad de respuesta, basado en los resultados mostró insatisfacción en sus percepciones recibidas con un promedio de -0.97 , generado mayormente por la falta de medicamentos en el hospital, esto coincide con lo que mencionan Guerrero & Escobar (2022), los usuarios representan un alto porcentaje de insatisfacción dado por la falta de medicamentos , ya que esperan recibir la atención adecuada, no tienen la certeza de contar con los medicamentos que alivien sus malestares, teniendo que optar por las farmacias privadas, pero que en la mayoría de los casos no cuentan con el dinero o el apoyo familiar para poder adquirir los fármacos en estos comercios.

Dando está relación con lo que menciona Gaspar-Santos et al (2021), que atribuye una situación en la que un médico tratante, receta medicamentos a un paciente consolidado, pero le pide que los compre en una botica privada, porque no hay suficiente suministro en la farmacia del instituto, lo que puede comprometer la seguridad del paciente e incluso poner en riesgo su vida.

La dimensión de seguridad desde el punto de vista de Avalos & Jara (2016), es la capacidad de transmitir seguridad y confianza siendo fundamental para establecer relaciones de confianza con los clientes y colegas de trabajo, los empleados deben ser capaces de comunicar de manera clara y efectiva, responder preguntas y resolver problemas de manera oportuna y efectiva. Por lo tanto, los resultados muestran cierto grado de insatisfacción dado por falta de comunicación, recursos y tiempo que generan inconformidad en el paciente, reflejado en un promedio total de -0,74 de la percepción recibida.

Estos resultados coinciden con Costa (2011), que concluye que la medicina y la comunicación son dos disciplinas que se necesitan mutuamente en la actualidad, por lo que se han reportado niveles altos de falta de comunicación por parte de los médicos , por motivos como estrés laboral , personal y limitado tiempo para el exceso de demanda de pacientes.

Contra poniéndose este resultado con lo que menciona Mancheno (2021) , concluye que a través de la comunicación se establece altos índices de satisfacción en la relación de confianza y se logra una comprensión mutua de las necesidades y expectativas del paciente, generando altos índices de comunicación efectiva del profesional sanitario al obtener información relevante sobre el paciente y su situación médica, permitiendo al paciente expresar sus preocupaciones y dudas.

La última dimensión del modelo Servqual que es el de empatía hace referencia al punto de vista de Bazalar (2012), que la define como la atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus clientes. Este tipo de atención se enfoca en brindar un servicio personalizado, adaptado a las necesidades y requerimientos específicos de cada cliente.

Partiendo de esto en base a los resultados se concluyó que los usuarios se sienten ciertamente insatisfechos ya que no se sintieron comprendidos por parte de los médicos ni escuchados en su totalidad.

Estos resultados se asimilan a lo establecido por Terán & Montero (2021), quienes encontraron que existe un 90,8% de usuarios que poseen un nivel bajo de empatía, seguido del 8.5 % de un nivel medio de empatía, de la misma manera estos resultados tiene similitud con lo encontrado por Bravo Cuvi (2018), que interpreta los resultados de una encuesta realizada a 124 personas, donde el 57,25% de los encuestados afirmaron tener un bajo nivel de conocimiento sobre los elementos que caracterizan la comunicación médico-paciente.

Por otro lado se contraponen con lo determinado por (Camacho & Rodas, 2019), que señalan que se observó que el 91,8 % de médicos encuestados tienen una alta capacidad de empatía hacia los usuarios, mientras que en el 8,2 % esta se manifestó baja. Los médicos más jóvenes poseían mayor capacidad de empatía con respecto a los de mayor edad.

En los resultados de la investigación también se encontró que la edad es un factor importante que influye en la satisfacción, estos resultados son similares a lo propuesto por García & Ochoa (2005), quién propone que la edad es un factor que condiciona la percepción del servicio brindado, las personas más jóvenes suelen por lo general estar abiertos a nuevas experiencias de un servicio, mientras que los adultos suelen ser menos tolerantes a una mala atención en un servicio.

Por ello los resultados presentados en la investigación determinan que existe un promedio de 45 años que asisten con mayor constancia a consulta externa, esto ocasionado porque a partir de esta edad, se comienza a padecer con mayor notoriedad las enfermedades.

Este resultado se asemeja a lo mencionado por (Duarte & López, 2015) , que concluyeron que existe una relación entre la variable edad y la satisfacción de un grupo de personas, indicando que los grupos de edad entre 20 y 29 años, de 30 a 39 años, y de 40 años son los más satisfechos. Sin embargo, se señala que a partir de los 45 años comienza cierto grado de insatisfacción, debido a la aparición de enfermedades que afectan la calidad de vida de las personas. Por lo tanto, esta relación sugiere que la edad es un factor importante en la satisfacción de las personas, siendo esto coherente con lo que se podría esperar, ya que es común

que las personas más jóvenes tengan menos preocupaciones y responsabilidades, y, por lo tanto, puedan estar más satisfechas con su vida.

8. Conclusiones

Después de haber culminado con el trabajo de investigación se concluye lo siguiente:

- Los usuarios externos del Servicio de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner tienen una percepción negativa debido a la falta de elementos esenciales para brindar un servicio de calidad. La falta de insumos, comunicación, personal y herramientas son factores que afectan directamente la calidad de atención. La falta de insumos dificulta la eficiencia en la atención médica, mientras que la falta de comunicación genera desconcierto en los pacientes. La falta de personal y herramientas resulta en esperas interminables y atención superficial. Por consiguiente, la falta de elementos esenciales contribuye a la percepción negativa de la calidad de atención en el Servicio de consulta externa del Hospital Julius Doepfner.
- Basados en la percepción de los usuarios externos el Hospital General Julius Doepfner se concluye que la dimensión que tuvo más insatisfacción es la de tangibilidad con un promedio de -1.01 respecto a las demás dimensiones ya que el Hospital General Julius Doepfner carece de equipos y materiales necesarios para que exista una correcta y eficiente atención médica. Un hospital que no cuenta con los equipos y materiales necesarios puede resultar en una experiencia insatisfactoria para los pacientes, ya que esto puede generar demoras en el proceso de atención y una sensación de falta de cuidado y profesionalismo. Además, una falta de recursos tangibles puede poner en riesgo la seguridad y la salud de los pacientes, lo que es una preocupación importante.
- El nivel de satisfacción por parte de los usuarios encuestados que acceden al servicio de consulta externa fue de - 0,84 en el rango promedio de las cinco dimensiones del modelo Servqual, lo que representa al ser un valor negativo por debajo de 0 en el cálculo de la brecha que la percepción estuvo por debajo de las expectativas esperadas por parte de los pacientes que asisten al área de consulta externa.

9. Recomendaciones

- Estas medidas pueden incluir la provisión de insumos y herramientas adecuadas, la capacitación del personal y la mejora de la comunicación entre el personal y los pacientes. Además, es necesario contratar más personal capacitado para garantizar una atención rápida y eficiente. En definitiva, el Servicio de consulta externa del Hospital General Julius Doepfner debe tomar medidas para superar estos desafíos y brindar una atención de calidad a sus pacientes. Esto no solo mejorará la satisfacción de los pacientes, sino también mejorará la reputación del hospital y asegurará su éxito a largo plazo.
- Es necesario que el Hospital General Julius Doepfner tome medidas para mejorar en esta dimensión de tangibilidad. Esto puede incluir la adquisición de nuevos equipos y materiales, así como la mejora de los existentes. De esta manera, se podrá garantizar una atención médica eficiente y segura para los pacientes, lo que a su vez mejorará la percepción y satisfacción de los usuarios externos. Es importante que el Hospital General Julius Doepfner tome en cuenta esta insatisfacción y realice los cambios necesarios para mejorar la tangibilidad, lo que sin duda aumentará la satisfacción de los pacientes y fortalecerá su reputación. La dimensión de tangibilidad es clave para el éxito y la satisfacción de los pacientes, por lo que se requiere una atención especial por parte del hospital para mejorar esta área y brindar una atención médica de calidad.
- El diagnóstico situacional del Hospital General Julius Doepfner es necesario para mejorar la atención médica prestada en el servicio de consulta externa. Al conocer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del servicio, se pueden identificar las áreas que requieren mejora y las que deben ser fortalecidas para brindar una atención de calidad a los usuarios.

10. Bibliografía

Abreu, J. (2015). *Método deductivo*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

Aragadvay Yungan, S. P. (2017). *Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba*. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/26492>

Arias, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela*.

<http://repositorio.uned.ac.cr/bitstream/handle/120809/1126/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Avalos, R. B., & Jara, A. V. (2016). *Influencia del modelo Servqual académico en la satisfacción de los estudiantes de la universidad nacional de Chimborazo*.

<https://observatorioturisticobahia.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/viewFile/1631/899>

Bazalar, R. (2012). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo*.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4264/Suarez_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo Cuvi, S. A. (2018). *Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), en el período de diciembre 2017 a abril 2018, Quito* [BachelorThesis, PUCE-Quito].

<http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/16060>

Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios*. Centro Universitario de Investigaciones.

<http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1762>

- Camacho, G., & Rodas, M. (2019). *Capacidad de empatía en docentes de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2019/cem193b.pdf>
- Cárdenas, C., & Rodríguez, R. (2016). *Importancia de la utilización del modelo servqual a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016*.
- Cardenas, C., & Rodríguez, R. (2016). *Importancia de la utilización del modelo servqual a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016*.
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carpio, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*.
<https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/304/359>
- Constitución 2008. (s. f.). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Costa, C. (2011). *La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario (Comunicación Social)*.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=thMrCOyXd54C&oi=fnd&pg=PA9&dq=alta+de+comunicacion+de+los+m%C3%A9dicos+en+hospitales+p%C3%BAblicos&ots=Zm3METSmgc&sig=11YGn70YsHEQh-gN5_wvJXTOQjc#v=onepage&q&f=false
- Duarte, S., & López, G. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa adara s.a.*
<https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/reice/article/view/1685>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio* -. (2021). <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de->

- García, M., & Ochoa, E. (2005). *SciELO - Salud Pública—Variables relacionadas con la satisfacción laboral: Un estudio transversal a partir del modelo EFQM Variables relacionadas con la satisfacción laboral: Un estudio transversal a partir del modelo EFQM*. <https://www.scielosp.org/article/gs/2005.v19n2/127-134/>
- Gaspar-Santos, M. E., Zambrano-Olvera, M. A., Paucar-Paucar, C. E., & Rivera-Segura, G. N. (2021). El desabastecimiento de insumos médicos como vulneración del derecho a la salud. *CIENCIAMATRIA*, 7(1), Art. 1. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.550>
- Guerrero, L., & Escobar, M. (2022). *Efectos sociales del desabastecimiento de medicinas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Portoviejo en el año 2020*. <file:///C:/Users/USUARIO%202022/Downloads/Dialnet-EfectosSocialesDelDesabastecimientoDeMedicinasEnEl-8549553.pdf>
- Hermida Salcedo, D. M. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Cuenca. 2014*. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21284>
- Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de . . . pp., 12, 16.
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas*. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, S., Collado, F., & Batipsta, L. (2003). *Proceso de investigación y los enfoques cualitativo y cuantitativo: Hacia un modelo integral*. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

- Hospital Julius Doepfner. (2019). *Rendición de cuentas 2019*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HGJD-PRESENTACIÓN_RENDICIÓN_CUENTAS-2019.pdf
- HUSI. (2020). *Unidad de Consulta Externa—HUSI*. <https://www.husi.org.co/servicios-y-especialidades/servicios-asistenciales/consulta-externa>
- ISO, 9001. (2016). *Desarrollo y evolución del concepto calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Isab. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL | Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Jaimes, F. G., Carreto, R. R., Hernández, F. J. A., Reducindo, M. M., Sandoval, A. C., & Campos, E. C. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, 24(1), Art. 1.
<https://doi.org/10.25009/pys.v24i1.724>
- Juan Cortez, Cercado Alicia, & Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Ley 77. *Ley de derechos y amparo del paciente*. (2014). vLex. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>
- Ley orgánica de salud. (2015). <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD4.pdf>
- Macarena, S. (2020). *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno*

Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>

Mancheno, K. (2021). *Gestión de la comunicación organizacional en la calidad de los servicios a usuarios en el hospital “sagrado corazón de Jesús “cantón Quevedo, año 2021.* <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10115/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000459.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marta. (2017). *6 métodos comprobados para la medición de la satisfacción del cliente.*

Userlike Live Chat. <https://www.userlike.com/es/blog/medicion-de-la-satisfaccion-del-cliente>

Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153.

Ministerio de trabajo. (2020). *Clima Laboral – Ministerio del Trabajo.*

<https://www.trabajo.gob.ec/clima-laboral/>

Mórez, P. (2022). *¿Qué es y cómo se mide la satisfacción del cliente? | Blog de investigación de mercado y satisfacción del cliente.* <https://www.inbox.mx/blog/que-es-y-como-medir-la-satisfaccion-del-cliente>

Mosquera-González, D., Patiño-Toro, O. N., Sánchez-Díez, D. M., Agudelo-Cardona, J. F., Ospina-Mazo, D. M., & Bermúdez-Bedoya, J. F. (2018). *Factores Asociados a La Calidad En El Servicio En Centros De Acondicionamiento Físico a Partir Del Modelo Servqual (Factors Associated with Service Quality in Fitness Centers Based on the SERVQUAL Model)* (SSRN Scholarly Paper N.º 3519281).

<https://papers.ssrn.com/abstract=3519281>

- Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31521>
- Oberti, A., & Bacci, C. (2021). *Metodología de la investigación*.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.11944/pp.11944.pdf>
- Piedad, S. (2017). *“satisfacción del usuario externo del hospital básico moderno de Riobamba”*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26492/1/44%20GIS.pdf>
- Pino-Vera, M. del, Medina-Giacomozzi, A., Pino-Vera, M. del, & Medina-Giacomozzi, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 102-107.
- Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador | Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo*. (2021).
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>
- Quintero, M., & Ritcher, A. (2020, agosto 25). ¿Cómo influye la confianza ciudadana en el manejo de la crisis del coronavirus? *Ciudades Sostenibles*.
<https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/como-influye-la-confianza-ciudadana-comunidad-comportamiento-sociedad-manejo-crisis-coronavirus-covid19/>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), Art. 3.
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rojas, J., Carvajal, S. A., Guzmán, C. A. A., & Alujas, A. V. R. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en

- instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(06).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*.
file:///C:/Users/USUARIO%202022/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf
- Sharkey, C. M. (2005). Unintended Consequences of Medical Malpractice Damages Caps. *New York University Law Review*, 80, 391.
- Terán, J., & Montero, B. (2021). *Empatía en el personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga Cuenca—Ecuador*.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12017/1/17544.pdf>
- Valencia, H. O., & Vicuña, D. T. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(4).
<https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/html/>
- Vargas, G. C. V. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Art. 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Veliz Llaguenta, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*.

11. Anexos

Anexo 1: Modelo de encuesta expectativas

Universidad Nacional de Loja
Carrera de Administración Pública

Encuesta de Satisfacción de Usuarios en el Hospital Julius Doepfner de la ciudad de Zamora
en el año 2022

Estimado usuario/a

Como parte del trabajo de investigación denominado: Satisfacción de Usuarios en el Hospital Julius Doepfner de la ciudad de Zamora en el año 2022, se requiere conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida. Pido su colaboración contestando con sinceridad la encuesta, considerando que sus datos serán utilizados para fines académicos, se guardará completa confidencialidad, de antemano mis sinceros agradecimientos.

EDAD..... AÑOS								
GÉNERO			MASCULINO			FEMENINO		
En segundo lugar, ponga una X en el casillero que corresponda la IMPORTANCIA de las percepciones que recibió en la atención del servicio de Consulta Externa del Hospital Julius Doepfner de la ciudad de Zamora. Utilice la escala numérica del 1 al 7.								
en desacuerdo		en desacuerdo		de acuerdo		acuerdo		
PERCEPCIONES								
ITEM	ASPECTO VALORADO	1	2	3	4	5	6	7
TANGIBILIDAD								
1	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.							
2	La señalización del área de consulta externa como carteles, letreros y flechas fueron los adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.							
3	Existió materiales modernos y suficientes para la prestación del servicio.							
4	El sistema para la revisión de la historia clínica fue rápido y funcional.							
5	La sala de espera y consultorio fueron limpios, cómodos y acogedores.							
CONFIABILIDAD								
6	El médico que atendió su problema de salud le inspiró confianza.							
7	Se sintió satisfecho/a con la confianza que el personal de consulta externa transmite al usuario.							
8	El médico brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	La medicación en la farmacia del Hospital se entregó de forma rápida de acuerdo a sus necesidades.							
12	El tiempo de espera para realizarse exámenes de laboratorio fue el adecuado.							
13	El agendamiento para exámenes de rayos x es el adecuado.							
14	La cita médica de consulta externa se dio de acuerdo a lo establecido en el agendamiento previamente obtenido.							
15	El médico le realizó un diagnóstico completo y minucioso para conocer el problema de salud que motivo su atención y fue de manera ágil para poder llegar a un resultado.							

SEGURIDAD								
16	El médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.							
17	El médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de							
18	El personal está capacitado para poder ofrecerle seguridad a la hora de acceder al servicio.							
19	Los usuarios del área de consulta externa se sintieron seguros en sus relaciones con el centro ocupacional (atención recibida).							
EMPATÍA								
20	Los empleados del área de consulta externa comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.							
21	El personal de consulta externa le escuchó atentamente con amabilidad, respeto y paciencia.							
22	Considera que el servicio médico del Hospital en el área de consulta externa es eficiente y eficaz a tal punto de frecuentar la atención en repetidas ocasiones.							
<p><i>Por favor, recuerde contestar todas las preguntas</i></p> <p><i>¡¡ Gracias por su colaboración !!</i></p>								

Elaboración: El autor.

Anexo 2: Modelo de encuesta percepción

Universidad Nacional de Loja
Carrera de Administración Pública

Encuesta de Satisfacción de Usuarios en el Hospital Julius Doepfner de la ciudad de Zamora
en el año 2022

Estimado usuario/a

Como parte del trabajo de investigación denominado: Satisfacción de Usuarios en el Hospital Julius Doepfner de la ciudad de Zamora en el año 2022, se requiere conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida. Pido su colaboración contestando con sinceridad la encuesta, considerando que sus datos serán utilizados para fines académicos, se guardará completa confidencialidad, de antemano mis sinceros agradecimientos.

EDAD..... AÑOS			
GÉNERO	MASCULINO		FEMENINO
En segundo lugar, ponga una X en el casillero que corresponda la IMPORTANCIA de las percepciones que recibió en la atención del servicio de Consulta Externa del Hospital Julius Doepfner de la ciudad de Zamora. Utilice la escala numérica del 1 al 7.			

ITEM	ASPECTO VALORADO	1	2	3	4	5	6	7
TANGIBILIDAD								
1	Los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.							
2	La señalización del área de consulta externa como carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.							
3	Exista materiales modernos y suficientes para la prestación del servicio.							
4	El sistema para la revisión de la historia clínica sea rápido y funcional.							
5	La sala de espera y consultorio sean limpios, cómodos y acogedores.							
CONFIABILIDAD								

6	El médico que atendió su problema de salud le inspire confianza.							
7	Se sienta satisfecho/a con la confianza que el personal de consulta externa transmite al usuario.							
8	El médico brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
9	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.							
10	Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	La medicación en la farmacia del Hospital se entregue de forma rápida de acuerdo a sus necesidades.							
12	El tiempo de espera para realizarse exámenes de laboratorio sea el adecuado.							

13	El agendamiento para exámenes de rayos x sea adecuado.							
14	La cita médica de consulta externa sede de acuerdo a lo establecido en el agendamiento previamente obtenido.							
15	El médico le realice un diagnóstico completo y minucioso para conocer el problema de salud que motivo su atención y fue de manera ágil para poder llegar a un resultado.							
SEGURIDAD								
16	El médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.							
17	El médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	El personal este capacitado para poder ofrecerle seguridad a la hora de acceder al servicio.							
19	Los usuarios del área de consulta externa se sientan seguros en sus relaciones con el centro ocupacional (atención recibida).							
EMPATÍA								
20	Los empleados del área de consulta externa comprendan las necesidades específicas de sus usuarios.							
21	El personal de consulta externa le escuche atentamente con amabilidad, respeto y paciencia.							
22	El servicio médico del Hospital en el área de consulta externa sea eficiente y eficaz a tal punto de frecuentar la atención en repetidas ocasiones.							
<p><i>Por favor, recuerde contestar todas las preguntas</i></p> <p><i>¡¡ Gracias por su colaboración !!</i></p>								

Elaboración: El autor

Anexo 3: fotografías de la aplicación de la encuesta

Aplicación de encuesta expectativa - percepción a los usuarios del Hospital General Julius Doepfner del área de consulta externa.



Elaboración: El autor

Anexo 4. Modelo de entrevista

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE TESIS: Satisfacción de usuarios en el Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora año 2022

Autor: Bryan Patricio Peña Cueva

La presente tesis denominada “Satisfacción de usuarios en el Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora año 2022” Proporcionará resultados específicos para conocer los factores que afectan a la calidad de servicio.

Los objetivos de la tesis son estrictamente académicos y el uso que se dará a la información por usted proporcionada únicamente será difundida a través de la divulgación científica de la tesis académica.

A continuación, se pide indique si está de acuerdo a que se grabe la entrevista que estamos por realizar, ya sea por medio de video o audio.

Autorizo a grabar (en audio) la entrevista que estamos por realizar:

SI

NO

Fecha

La satisfacción de usuarios a jugado un rol muy importante dentro de las instituciones públicas por lo que es importante considerar el poder llegar a alcanzar este objetivo con el propósito de poder tomar medidas que sean necesarias en caso de que se vea afectadas y dar soluciones eficientes.

¿Qué factores considera usted que existen para el servicio del área de consulta externa?

¿Como considera usted que influyen estos factores hacia el usuario que accede a consulta externa?

¿Cuál de los factores mencionados cree que tiene más relevancia a la hora de prestar el servicio y por qué?

¿Cómo considera usted que podría dar solución a estos factores?

Anexo 5. Entrevista en el área de consulta externa.



Elaboración: El autor

Anexo 6. Certificado de traducción abstract

Certificación de Traducción

Yo Raymond Dpol Toledo Saetama, licenciado en Ciencias de la Educación Mención Inglés, registro Nro. 1031-2021-2284613 certifico:

Que el resumen de; trabajo de titulación titulada "Satisfacción de usuarios en el Hospital General Julius Doepfner en el área de consulta externa de la ciudad de Zamora año 2022" de autoría Bryan Patricio Peña Cueva, con cédula de ciudadanía 1104118078, 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. Raymond Toledo Saetama

Cdla: 1900772847