



VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL DISPENSARIO 6 CENTRAL GUAYAS, GUAYAQUIL, ECUADOR

Validation of an instrument to measure quality of care at 6 Central Guayas Dispensary, Guayaquil, Ecuador

ALMEIDA, KATHERINE¹
JIMÉNEZ, JOSELYN²
CHANCAI, FLORENCIA³

AUTOR 1:

Posgradista en Salud Pública, Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0002-2752-5531>

AUTOR 2:

Posgradista en Salud Pública, Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0003-0392-8026>

AUTOR 3:

Posgradista en Salud Pública, Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0003-2357-7286>

kalmeidaq@unemi.edu.ec¹
jarevalo@unemi.edu.ec²
fchancayp@unemi.edu.ec³

Correspondencia: kalmeidaq@unemi.edu.ec

RESUMEN

En la actualidad dentro del Dispensario 6 Central Guayas se ha evidenciado una deficiente atención al usuario generada por una serie de causas, entre las que se destacan la demora en la atención de los usuarios, deficiente manejo de la normativa en relación a la gestión de la calidad y los protocolos de atención mal establecidos. En este contexto, el objetivo del estudio fue validar el contenido de un instrumento que permita medir la calidad de la atención recibida en las instituciones de salud. Para esto, la metodología empleada fue de carácter cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental - transversal; en relación a la temporalidad, el corte específico para el estudio fue el año 2020. La información fue recabada de 15 clientes internos, 15 clientes externos y 5 médicos que prestan sus servicios en el Dispensario 6 Central Guayas. Se realizó una prueba de validez de contenido a través del criterio de 5 expertos, todos con una amplia experiencia en el campo médico y académico. Entre los resultados más destacables se presenta el nivel de validación que registró cada uno de los cuestionarios: clientes internos 72%, clientes externos 80% y entrevista 50%. Se concluye que, los cuestionarios diseñados para el personal interno y externo cuentan con la validez del caso para ser aplicados durante el estudio, no así el cuestionario correspondiente a la entrevista pues de acuerdo a los criterios evaluados el porcentaje está por debajo de la media solicitada para ser considerado como validado.

PALABRAS CLAVE

Atención al paciente; Instituciones de salud; Salud pública; Servicios de salud

ABSTRACT

Nowadays, within the 6 Central Guayas Dispensary, there has been a lack of attention to the generator user due to a series of causes, among which are the delay in the attention of users, poor handling of the regulations in relation to the management of the quality and poorly established care protocols. In this context, the objective of the study was to validate the content of an instrument that makes it possible to measure the quality of care received in health institutions. For this, the methodology used was quantitative in nature, with a non-experimental-cross-sectional research design; in relation to temporality, the specific cut-off for the study was the year 2020. The information was collected from 15 internal clients, 15 external clients and 5 doctors who provide their services at the 6 Central Guayas Dispensary. A content validity test was carried out through the criteria of 5 experts, all with extensive experience in the medical and academic fields. Among the most notable results is the level of validation recorded by each of the questionnaires: internal customers 72%, external customers 80% and interview 50%. It is concluded that the questionnaires designed for internal and external personnel have the validity of the case to be applied during the study, but not the questionnaire corresponding to the interview, since according to the evaluated criteria the percentage is below the average requested for be considered as validated.

KEYWORDS

Health institutions; Health services; Patient care; Public health

1. INTRODUCCIÓN

La atención médica representa una cuestión prioritaria para los diferentes gobiernos alrededor de todo el mundo, dado que, están obligados por sus ciudadanos a proporcionar una mejora continua en los servicios de salud a fin de garantizar una atención eficiente y segura (Owusu et al., 2017). Uno de los grandes problemas en salud pública representa la percepción de mala gestión en todos sus niveles, lo que genera desconfianza y, por ende, insatisfacción por parte de las personas quienes utilizan los diferentes servicios de salud disponibles (Armijos y Núñez, 2020).

Sobre esta base, a nivel general de acuerdo a las estadísticas presentadas por La Torre et al. (2018), los niveles de satisfacción de usuarios en atenciones ambulatorias oscilan entre el 60 y 82%, no obstante, estos porcentajes pueden experimentar ciertas variaciones

dependiendo del público estudiado, el motivo de la consulta, los servicios disponibles y el establecimiento proveedor de la atención. En este mismo contexto, un estudio desarrollado a nivel de Latinoamérica toma como referencia a Chile donde se destaca de una muestra de 305 pacientes atendidos en una casa de salud, el 90% relata estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 9,5% asegura estar insatisfecho con el servicio recibido (Reynaldos et al., 2017). Entre los factores que en mayor porcentaje afectan el nivel de satisfacción es la información o el diagnóstico recibido por parte de los médicos con el 15,9%, la disponibilidad de personal médico con el 10,6% y el extenso tiempo de espera antes de ser atendido con el 9.7% (González, 2020).

Por otro lado, a nivel local, es decir, en Ecuador un estudio desarrollado en el Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante de un universo de 13.784 usuarios, el 31% de ellos experimentaron un nivel de insatisfacción, siendo la capacidad de respuesta, las

negligencias o malas prácticas y el tiempo de espera las dimensiones que generan mayor conflicto (Colina, 2016). Mientras que, en el Hospital General de Milagro de forma general, los usuarios que asisten reflejan un nivel de insatisfacción al demostrar una diferencia de 0,15 entre expectativas y percepciones generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital (Maggi, 2018).

En el contexto de estudio, es decir, dentro del Dispensario 6 Central Guayas, la insatisfacción de los usuarios se agudiza día tras día debido principalmente a la deficiente calidad en la atención brindada al usuario, situación que se encuentra directamente asociada con los protocolos de atención mal establecidos dentro de la institución; razón por la cual se registra demora en la atención de los diferentes usuarios y pacientes que frecuentemente acuden a esta casa de salud, ya sea para tratar algún tipo de padecimiento, o simplemente para una consulta externa, donde se generan molestias e inconvenientes en los usuarios quienes tienen que esperar por varios minutos e inclusive horas para ser atendidos. En este mismo orden de ideas, el deficiente manejo de la normativa en relación a la gestión de la calidad repercute en los niveles de satisfacción tanto de clientes internos como externos. En este sentido, para el caso del personal interno, esto conlleva al apareamiento de ciertas actitudes no apropiadas durante la interacción médico/paciente, lo cual es mal visto por los usuarios, quienes al no contar con una atención acorde a sus expectativas, experimentan ciertos niveles de insatisfacción por el servicio prestado dentro de la casa de salud en estudio.

Dentro de la importancia del estudio resalta que todas las instituciones de salud, sin importar su naturaleza y tamaño deben centrar su gestión en asegurar los más altos niveles de calidad en los diferentes procesos que ejecutan (Montoya y Boyero, 2016). No obstante, a pesar de esta perspectiva, especialmente en el sector público, estos procesos han sido lentos en cuanto se refiere al diseño e implementación de mecanismos que permitan mejorar la calidad de sus servicios, razón por la cual, se hace urgente plantear cambios en la manera como actualmente se prestan los servicios de salud, con un claro direccionamiento de que no únicamente se requiere poner a disposición más servicios y de una manera eficiente, sino también involucrar en estos servicios mayor calidad direccionándolos hacia la satisfacción de necesidades y cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De forma general, la calidad del servicio se refiere a la comparación de las expectativas percibidas con el desempeño percibido de un servicio específico y, por lo tanto, puede considerarse la diferencia entre las expectativas percibidas y el desempeño (Kim et al., 2017). Este concepto ha sido adaptado a diferentes contextos y uno de ellos ha

sido el sector de la salud describiéndolo como la forma de asegurar que cada paciente reciba un conjunto de servicios que le permita tener una atención sanitaria óptima.

Con el tiempo, ha existido una demanda continua de servicios de atención médica de calidad, especialmente en los hospitales públicos y las instalaciones de atención médica. Bajo este contexto, la calidad en salud abarca todas las cualidades con las que debería contar la prestación del servicio para considerarse de utilidad al usuario y/o paciente, lo cual implica que la prestación del servicio tiene rasgos de calidad cuando sus características sean estas tangibles o intangibles satisfagan las expectativas del usuario y/o paciente (Vargas et al., 2013).

En términos generales, la mejora de la calidad puede ser descrita y considerada como un proceso que con la ayuda del liderazgo de una institución u organización desarrolla un entorno donde la calidad está asegurada y enfocada directamente hacia los usuarios (Mouly y Angiating, 2018). Mientras que, en el contexto de la salud, puede ser descrito como una combinación de esfuerzos de todos los involucrados, desde los médicos hasta los pacientes y los sistemas de atención, para mejorar el conocimiento y las habilidades de los médicos y mejorar la salud del paciente (Cantiello et al., 2016).

Sobre esta base, por lo general, los usuarios acuden diariamente a las distintas instituciones de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, sin embargo, desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen, transformándose para muchas personas su visita a la unidad médica en un momento desagradable, tensionante y estresante debido a los múltiples inconvenientes a los cuales se halla expuesto (demora en la atención, falta de personal médico, saturación de las diferentes áreas, entre otros) que termina influyendo directamente en sus niveles de satisfacción con relación al servicio dado (Macías, 2016).

En este contexto, un estudio desarrollado por Ganoza (2018), expone que, la realidad que hoy en día se vive en los servicios de salud especialmente en el sector público es muchas veces diferente a lo que refleja y pone de manifiesto la teoría, pues durante el paso de las prácticas hospitalarias se observa el maltrato al cual se encuentran expuestos los pacientes. Con estos antecedentes, la satisfacción que experimente el paciente representa un indicador para medir la calidad en base a las percepciones y expectativas sobre el servicio recibido (Borré y Vega, 2014).

La tendencia mundial hacia la globalización, la sociedad del conocimiento, la demanda de atención eficiente y personalizada exigen el diseño de nuevas estrategias y teorías administrativas que garanticen competitividad y

proporcionen altos estándares de calidad en el sector salud (Yépez, 2015). Ante este escenario, las diferentes instituciones de salud han cambiado su modelo de gestión redefiniendo sus objetivos, así como los criterios que determinan su nivel de eficiencia y eficacia.

Con los antecedentes anteriormente expuestos, y ante la necesidad de contar con una herramienta que permita recolectar información precisa en torno a la variable señalada, el objetivo de la investigación se fundamenta en validar el contenido de un instrumento que permita medir la calidad de la atención recibida en instituciones de salud.

2. METODOLOGÍA

La naturaleza del estudio es de carácter cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental - transversal, por su parte, en relación a la temporalidad, el corte específico para el estudio fue el año 2020. Con estos antecedentes, la información fue recabada de 15 clientes internos, 15 clientes externos y cinco médicos que prestan sus servicios en el Dispensario 6 Central Guayas. No obstante, antes de proceder con la aplicación de los instrumentos diseñados fue necesario realizar una prueba de validez de contenido a través del criterio de expertos; en este proceso participaron cinco profesionales, todos con una amplia experiencia en el campo médico y académico quienes se encargaron de calificar el instrumento diseñado sobre 100 puntos, evaluando aquellos criterios de validez, pertinencia y coherencia de cada uno de los ítems que se pretende medir. En este sentido, la calificación se dio de acuerdo a los parámetros establecidos por Sellan et al. (2020) donde, de 100 a 80 es muy confiable, de 79 a 50 es confiable y de 49 a 00, es poco confiable, es decir, se debe cambiar la pregunta o finalmente suprimirla (ver anexos 1, 2 y 3).

Al terminar, se suman los puntajes obtenidos en cada uno de los parámetros, validez, pertinencia y coherencia, se obtiene el resultado confiabilidad del cuestionario y la entrevista. Los jueces o expertos fueron seleccionados con base a su capacidad y experiencias, tanto en investigación como en la ciencia o temática que se está investigando, en el caso de la investigación han sido cinco profesionales, todos con amplia experiencia en esta área investigativa.

Ahora, como primer punto se pretendió recopilar información de los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la institución, el cuestionario estuvo direccionado para usuarios de dispensario, y constó de 10 preguntas entre las que se incluye generación de turnos, asistencia a consulta médica, trato recibido por

el personal de salud, ubicación dentro del dispensario, ambiente del servicio en referencia de la infraestructura, organización y comodidad, percepción de los servicios, percepción sobre equipos y tecnología, satisfacción en el servicio, información sobre problema de salud y la recomendación del servicio (ver anexo 4).

Por consiguiente, se creó un segundo cuestionario direccionado para los clientes internos, con la finalidad de recopilar información de los clientes internos del Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la institución, el cuestionario estuvo conformado por 8 preguntas, entre las que se encuentran si los equipos médicos están adecuados para la atención, demora en la atención de los pacientes, informes de informes, exámenes disponibles en el sistema, capacitación del personal, atención al usuario, sistema de mejoramiento y necesidad de mejora mediante programas de capacitación (ver anexo 5).

La entrevista estuvo direccionada para el personal de salud y tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas, constó de 3 preguntas, donde se indaga sobre las falencias de la infraestructura del dispensario, además de preguntar cómo mejorar la atención al usuario y la incidencia de los problemas familiares en el desempeño profesional (ver anexo 6).

En consideración a los 15 clientes externos (usuarios), el 68% fue del género femenino y el 32% del género masculino, en relación a la edad, el 20% se encontraban entre los 20 a 30 años, el 42% tuvieron de 31 a 40 años y el 38% fueron mayores de 41 años. Por otro lado, en lo que concierne a información de los clientes internos (personal de salud del Dispensario 6 Central Guayas), el 72% fue de género masculino y el 28% fueron de género femenino, adicional a esto, el 35% registró edades entre los 20 y 30 años, el 51% entre 31 a 40 años y finalmente, el 14% restante fueron mayores a 41 años.

3. RESULTADOS

En función al criterio emitido por los jueces, se obtuvo que el cuestionario de clientes externos alcanzó una confiabilidad del 72%, en base a los criterios de validez se obtuvo un 77%, en pertinencia un 70% y coherencia un 75%. En tal sentido, se aplicó el instrumento a 15 usuarios del dispensario.

El primer objetivo fue recopilar información de los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la

De forma directa, se preguntó a los clientes internos si consideran que el recurso humano le dedica la atención suficiente a los usuarios, el 60% especificó que probablemente sí. Para finalizar, también se analizó si es necesario establecer un sistema de mejoramiento de la calidad en el proceso de atención al usuario y/o paciente, a lo que el 53% consideró que definitivamente sí es necesario mejorar, además, el 70% cree que es necesario para el mejoramiento del servicio prestado la inclusión de programas de capacitación.

Como aspecto final se analiza la entrevista, el criterio de jueces determinó una confiabilidad del 50%, sin embargo, en el criterio de validez se obtuvo el 40%, en pertinencia el 48% y en coherencia el 50%. Como tercer objetivo se pretendió determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas, para lo cual se aplicó una entrevista a 5 médicos, como primer punto se preguntó sobre las falencias de la infraestructura del Dispensario 6 Central Guayas que dificulta la labor como profesional de la salud, a lo que, los entrevistados respondieron que el espacio del área de trabajo es reducido, además que es difícil el acceso a puertas de salida ante una emergencia.

Continuando con los resultados de la entrevista, se preguntó sobre qué aspectos debería mejorar la institución en relación a la atención del usuario, entre lo que se encuentra, evitar aglomeraciones y dar más facilidades al usuario que perdió cita. Para finalizar, se consideró una situación hipotética en la que se planteó, si en el caso de existir problemas familiares, considera que afectan su desempeño como profesional de la salud, los profesionales consideraron que puede afectar en el trato al paciente más no en su diagnóstico profesional.

4. DISCUSIÓN

La medición de la satisfacción del consumidor es una parte esencial de la evaluación de los servicios de atención médica en términos de calidad del servicio y capacidad de respuesta del sistema de atención médica. En este sentido, la prestación de servicios de alta calidad constituye un requisito previo para el éxito de las organizaciones de servicios, ya que la calidad del servicio influye en el valor percibido por los pacientes, su satisfacción y fidelidad. En este sentido, el crecimiento de la demanda de atención médica, el aumento de los costos, los recursos limitados y la variedad de intervenciones hospitalarias han llevado a muchos sistemas de salud en el mundo a enfocarse en medir y mejorar la calidad de los servicios. Bajo este contexto, la calidad en los servicios de salud incluye la calidad técnica y la calidad funcional. El primero se centra

en las habilidades, la precisión de los procedimientos y el diagnóstico médico, mientras que el segundo hace referencia a la forma en que se brindan los servicios de salud a los distintos pacientes (Abbasi et al., 2019).

Bajo estas consideraciones, los resultados del estudio reflejan que para los clientes internos no hay falencias representativas en puntos como generación de turnos, asistencia a consulta médica, percepción sobre equipos y tecnología, trato recibido por el personal de salud, percepción de los servicios y satisfacción en el servicio. No obstante, la opinión es distinta entre los clientes externos quienes manifiestan que se debe tratar de disminuir el tiempo de espera, así como también poner énfasis en capacitar al personal de contacto en temas de empatía y calidad de atención.

Esta idea es corroborada por Ekaterina et al. (2017) quienes dentro de su estudio determinaron que la percepción menos positiva de la calidad del servicio se relaciona con el tiempo de espera y la accesibilidad a los servicios ambulatorios. El tiempo de espera prolongado es la razón más importante de insatisfacción y disminuye la percepción positiva de los pacientes sobre la calidad de los servicios.

En tal virtud, los retrasos en la prestación de los servicios constituyen una de las cuestiones clave en la calidad de la atención y pueden llevar a una percepción negativa de la calidad del servicio prestado si los pacientes los consideran irrazonables e innecesarios (Obi et al., 2018). Por lo tanto, los hospitales deben diseñar procesos de servicio orientados al paciente en lugar de orientados al personal y mejorar la calidad de la prestación de servicios a través de la educación y el diseño de sistemas.

Finalmente, medir la calidad del servicio hospitalario es una estrategia importante para los gerentes que desean mejorar los servicios. La medición se puede realizar a través de varios instrumentos; no obstante, en el presente estudio se presentan instrumentos propios que de acuerdo a la validación realizada, ayudarán a recabar información que permita identificar y mejorar las deficiencias en la calidad del servicio.

5. CONCLUSIONES

El proceso de validación se dio con la intervención de cinco profesionales con una amplia experiencia en torno al tema del manejo de la calidad, los criterios evaluados fueron de validez, pertinencia y coherencia destacando para el caso de los instrumentos diseñados tanto para los clientes internos como para los externos índices

de validación altos, razón por la cual, desde el punto de vista académico y científico garantiza la credibilidad de los resultados que se obtengan posterior a su aplicación.

Al recopilar información de los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la institución, se encontró como aspectos más destacables la generación de turnos, asistencia a consulta médica, trato recibido por el personal de salud, percepción de los servicios, percepción sobre equipos y tecnología y satisfacción en el servicio.

El cuestionario direccionado para los clientes internos se aplicó con la finalidad de recopilar

información del personal que labora en el Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la institución. Entre los aspectos más relevantes que se deben tomar en consideración para mejorar la atención se identificó la demora en la atención de los pacientes, la capacitación del personal y la atención al usuario, por otra parte, sugieren que el sistema debe mejorar mediante programas de capacitación.

6. CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declararon que no tienen ningún conflicto de interés.

REFERENCIAS

- Abbasi, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., y Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(170), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Armijos, J., y Núñez, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148, 626-643. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v148n5/0717-6163-rmc-148-05-0626.pdf>
- Borré, Y., y Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 81-94. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532014000300008&script=sci_arttext
- Cantiello, J., Kitsantas, P., Moncada, S., y Abdul, S. (2016). The evolution of quality improvement in healthcare: Patient-centered care and health information technology applications. *Journal of Hospital Administration*, 5(2), 62-68. <https://doi.org/10.5430/jha.v5n2p62>
- Colina, E. (2016). *Satisfacción de los usuarios en la emergencia del Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante, septiembre 2016* [Tesis de posgrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43852/1/CD%20142-%20COLINA%20CARRILLO%20ESTEFAN%203%208dA%20ALEJANDRA.pdf>
- Ekaterina, G., Stavros, K., Anca, M., & Lambrini, K. (2017). Measurement of Patient Satisfaction as a Quality Indicator of Hospital Health Services: The Case of Outpatient Clinics in General Hospital. *Science Journal of Public Health*, 5(2), 128-135. <https://doi.org/10.11648/j.sjph.20170502.10>
- Ganoza, L. (2018). *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, C. (2020). *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Loja. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.

- Kim, C., Shin, J., Lee, J., Lee, Y., Kim, M., Choi, A., Park, K., Lee, H., y Ha, I. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6>
- La Torre, A., Oyola, A., y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-10. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
- Macias, Z. (2016). *Evaluación de la calidad de atención en la consulta externa del Hospital de Playas 2016* [Tesis de posgrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43752/1/CD%201118-%20MAC%c3%8dAS%20JIM%c3%89NEZ%20ZEN%c3%93N%20GABRIEL.pdf>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Mouly, R., y Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare sector. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 9(12), 7-14. <https://doi.org/10.31142/ijtsrd11313>
- Obi, I., Ndu, A., Agu, K., Omotowo, B., Agunwa, C., & Idoko, A. (2018). Patient satisfaction with services at a tertiary hospital in south-east Nigeria. *Malawi Medical Journal*, 30(4), 270-275. <https://doi.org/10.4314/mmj.v30i4.10>
- Owusu, K., Lumor, R., y Acheampong, F. (2017). Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 1-9. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1390183>
- Reynaldos, K., Achondo, J., y Azolas, V. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, 21(2), 67-78. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698/17921>
- Sellan, G., Romero, H., Navas, J., y Mullo, P. (2020). Validación de un instrumento para evaluar el autocuidado de pacientes adultos con diabetes mellitus Tipo 2. *Revista de Ciencias de la Salud Más Vida*, 2(3), 30-42. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0039>
- Vargas, V., Valecillos, J., y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663-671. <https://doi.org/10.31876/rcs.v19i4.25654>
- Yépez, A. (2015). *El proceso de atención de enfermería en el protocolo de ingreso del recién nacido, al servicio de ginecología del Hospital San Luis de Otavalo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4580/1/06%20ENF%20680%20Tesis.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Formato de juicio de expertos para entrevista

	Códigos	Concepto	Preguntas	Validez	Pertinencia	Coherencia
Categorías	Laboral ALFA					
	Social BETA					
	Familiar GAMA					
CÓDIGOS DE PARTICIPANTES				Núcleos sentidos RESUMEN		
ENTREVISTADOS	ALFA 1	BETA 1	GAMA 1			
	ALFA 2	BETA 2	GAMA 2			
	ALFA 3	BETA 3	GAMA 3			

Anexo 2

Formato de juicio de expertos para cuestionario

Cuestionario	Validez	Pertinencia	Coherencia
Objetivo 1	Ítem 1		
	Ítem 2		
	Ítem 3		
Total			
Objetivo 2	Ítem 1		
	Ítem 2		
	Ítem 3		
Total			
Objetivo 3	Ítem 1		
	Ítem 2		
	Ítem 3		
Total			

Anexo 3

Rúbrica de confiabilidad de juicio de expertos

Aprobado	80 - 100	Muy confiable
Aprobado con leves cambios	50 - 79	Confiable
Cambiar Ítems	0 - 49	Poco confiable

Anexo 4*Encuesta para medir la calidad de atención (clientes externos)*

Este instrumento está dirigido a los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la institución.

Instrucciones. Sírvase en contestar con la mayor veracidad posible las siguientes preguntas, coloque una “X” en lo que considere correcto.

1. ¿Ha experimentado algún tipo de inconveniente en la generación de turnos para su atención médica?
 - () Siempre
 - () Casi siempre
 - () A veces
 - () Casi nunca
 - () Nunca
2. ¿Asiste puntualmente a la consulta médica programada?
 - () Siempre
 - () Casi siempre
 - () A veces
 - () Casi nunca
 - () Nunca
3. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal del dispensario?
 - () Excelente
 - () Muy bueno
 - () Bueno
 - () Regular
 - () Malo
4. ¿La señalética ubicada en el dispensario le permiten ubicarse dentro del mismo?
 - () Sin dificultad
 - () Con poca dificultad
 - () Con mucha dificultad
5. ¿Cómo percibe el ambiente del servicio en relación a la infraestructura, organización y comodidad?
 - () Muy confortable
 - () Poco confortable
 - () Nada confortable
6. ¿Considera usted que el Dispensario mejora permanentemente sus servicios?
 - () Siempre
 - () Casi siempre
 - () A veces
 - () Casi nunca
 - () Nunca
7. ¿Cuál es su percepción sobre el equipamiento y la tecnología utilizada por la institución para brindar los servicios de atención?
 - () Muy equipado
 - () Más o menos equipado
 - () Poco equipado
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al servicio recibido en la institución?
 - () Muy satisfecho
 - () Satisfecho
 - () Ni satisfecho/ni insatisfecho
 - () Insatisfecho
 - () Muy insatisfecho
9. Al terminar la consulta usted considera haber recibido información sobre su problema de salud
 - () Totalmente suficiente
 - () Suficiente
 - () Ni suficiente/Ni insuficiente
 - () Insuficiente
 - () Totalmente insuficiente
10. ¿Recomendaría usted a familiares o amigos los servicios que brinda la institución?
 - () Si
 - () NoArgumente su respuesta

Anexo 5

Encuesta para medir la calidad de atención (clientes internos)

Este instrumento está dirigido a los clientes internos del Dispensario 6 Central Guayas en relación a la calidad de los servicios prestados por la institución.

Instrucciones. Sírvase en contestar con la mayor veracidad posible las siguientes preguntas, coloque una “X” en lo que considere correcto.

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. ¿La institución cuenta con los equipos médicos adecuados para la atención a los diferentes pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> | <p>6. ¿Considera que el recurso humano le dedica la atención suficiente a los usuarios y pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente si</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente si</p> <p><input type="checkbox"/> Indeciso</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente no</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente no</p> |
| <p>2. ¿Existe demora en la atención a los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Si su respuesta fue positiva ¿a qué lo atribuye?</p> | <p>7. ¿Considera necesario establecer un sistema de mejoramiento de la calidad en el proceso de atención al usuario y/o paciente?</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente si</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente si</p> <p><input type="checkbox"/> Indeciso</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente no</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente no</p> |
| <p>3. ¿El personal del área de entrega de informes de resultados es cortés?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> | <p>8. ¿Cree usted necesario para el mejoramiento del servicio prestado la inclusión de programas de capacitación?</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente si</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente si</p> <p><input type="checkbox"/> Indeciso</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente no</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente no</p> |
| <p>4. ¿Los resultados de los exámenes solicitados a los pacientes dentro de la unidad están disponibles en el sistema en el tiempo pactado?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> | |
| <p>5. ¿Considera que el recurso humano está capacitado para la atención de usuarios y pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente si</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente si</p> <p><input type="checkbox"/> Indeciso</p> <p><input type="checkbox"/> Probablemente no</p> <p><input type="checkbox"/> Definitivamente no</p> | |

Anexo 6

Entrevista para determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos

Este instrumento está dirigido a los clientes externos del Dispensario 6 Central Guayas para determinar el nivel de satisfacción en relación a los servicios de la institución.

1. ¿Qué falencias encuentra usted en la infraestructura del Dispensario 6 Central Guayas que dificulta su labor como profesional de la salud?

2. ¿Qué cosas piensa usted que debería mejorar la institución en relación a la atención al usuario?

3. En el caso de existir problemas familiares ¿Considera usted que los mismos afectan su desempeño como profesional de la salud?

קהל

CITIZEN

