

**Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del
centro tipo C Rioverde Distrito 08D06**
***Quality management and user satisfaction of the emergency service center
type C Rioverde Distrito 08D06***

Valeria Rovere Herrera ¹, Dinora Rebolledo Malpica ².

¹ Odontóloga General. Máster En Salud Publica mención en Atención en Urgencias y Emergencias. Pontifica Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0001-5788-3914>
roverevalito@gmail.com

² Doctora en enfermería y cultura de los cuidados. Universidad Estatal de Guayaquil. <https://orcid.org/0000-0002-2036-1423> dinora.rebolledom@ug.edu.ec

Resumen

Objetivo: Describir la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01. **Material y métodos:** estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, con una muestra de 79 usuarios seleccionados bajo criterios de inclusión y de exclusión. La recolección de datos se efectuó a través de las técnicas de la encuesta y la observación. Las dos encuestas fueron estructuradas con la Escala de Medición SERVQUAL, siendo la diferencia entre percepción y expectativas la que indicó los déficits de calidad, con una escala Likert para la medición de resultados donde 1 será el puntaje más bajo y 7 el más alto. La confiabilidad de las encuestas fue mediante el Alfa de Cronbach, interpretándose como buena a valores >0,7. Adicionalmente, la guía de observación regulada diagnosticó y valoró la gestión de calidad del servicio de emergencia. **Resultados:** se detectó que solo el 62,85% de la gestión de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectando falencias en el liderazgo, en la gestión de procesos y en el análisis de la información recolectada. El coeficiente Alfa de Cronbach fue 0,94 para la encuesta de expectativa y 0,88 para la de percepción. La satisfacción global de los usuarios fue mayor al 60% por encima de los parámetros y las dimensiones de calidad tienen porcentajes de satisfacción bastante similares. Esto podría ser interpretado como una homogeneidad de los parámetros de calidad. **Conclusiones:** pese a que la satisfacción del usuario fue positiva, la gestión de calidad evidenció falencias en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de la información.

Palabras clave: Gestión de calidad, satisfacción del paciente, calidad de atención, servicio y usuario.

Abstract

Objective: Describe the quality management and user satisfaction in the emergency service of the Type C Rioverde District 08D01 Center. **Material and methods:** Descriptive, quantitative and cross-sectional study, with a sample of 79 users, selected under inclusion and exclusion criteria. Data collection was carried out through survey and observation techniques. The two surveys structured with the SERVQUAL Measurement Scale, being the difference between perception and expectations that indicated the quality deficits, with a Likert scale for the measurement of results where 1 will be the lowest score and 7 the highest. The reliability of the surveys was by Cronbach's Alpha, with values > 0.7 being interpreted as good. Additionally, the regulated observation guide diagnosed and assessed the quality management of the emergency service. **Results:** It was detected that only 62.85% of quality management perform better than expected, detecting shortcomings in

leadership, in process management and in the analysis of the information collected. Cronbach's alpha coefficient was 0.94 for the expectation survey and 0.88 for the perception survey. The global satisfaction of the users was greater than 60% above the parameters and the quality dimensions, they have quite similar satisfaction percentages, it could be interpreted as a homogeneity of the quality parameters. Conclusions: Although user satisfaction was positive, quality management showed shortcomings in leadership, process management and information analysis.

Keywords: Quality management, satisfaction patient, attention quality, service and username.

Introducción

La Gestión de Calidad en los servicios de salud se ha convertido en un requisito para el funcionamiento efectivo que conlleve al éxito de todas las actividades a realizarse en las instituciones de salud. Es el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general, siendo una actividad funcional específica de la empresa (Inakí et al., 2008).

La calidad del servicio, así como la satisfacción del usuario en una institución, se desarrolla ante la expectativa y la perspectiva de los clientes al recibir el servicio, lo que resulta una meta de toda institución (Matsumoto, 2014). La importancia de la metodología cuantitativa, como fuente para el estudio de esta investigación, radicó en el positivismo de los investigados pertenecientes al cantón Rioverde, a través de encuestas estructuradas, aliándose al modelo SERVQUAL y a una guía de observación regulada, para obtener la información necesaria con el fin de determinar los problemas que afectan el servicio de emergencia.

Los centros tipo C están categorizados en el quinto nivel de establecimientos del primer nivel de atención, siendo los más competentes para atender en todas las áreas por sus instalaciones, equipamiento y personal especializado (MSP, 2012). La atención que se brinda en el servicio de emergencia se focaliza en la atención de 31.475 habitantes, proyectados según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010), en toda la cabecera cantonal. El Centro Tipo C Rioverde está destinado para la atención las 24 horas, los 7 días a la semana, y en él se reciben emergencias médicas y obstétricas establecidas en sus diferentes áreas, para la atención médica de emergencia/urgencia y en la unidad de trabajo de parto y recuperación (UTPR). Es la unidad de mayor capacidad resolutive, ya que no se cuenta con un Hospital Básico y su hospital de referencia es el Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, que se encuentra ubicado a 100 km en el cantón Esmeraldas.

Los problemas en el sistema de gestión del establecimiento, ocasionan una sobredemanda de atenciones (Tudela y Módol, 2015). Esto produce el colapso del servicio, convirtiendo la sala de emergencia en una puerta de entrada para los que no tienen acceso al servicio de consulta externa, especialmente en el horario de la tarde y noche. Lo anterior causa que se vea afectada la calidad de atención y, por ende, la satisfacción al usuario, lo que se ve reflejado en las 9 denuncias presentadas por vía telefónica al 171 Contact Center, reportadas por el sistema Mgric (MSP, 2020) donde los ciudadanos expresan sus inconformidades y requerimientos.

La gestión de calidad en el servicio de emergencia cuenta con planes de mejoramiento continuo de la calidad, basados en normas establecidas que permiten evidenciar las dificultades obtenidas y buscar círculos rápidos. Pero, la aplicación de estas herramientas que permiten analizar, programar, planificar, priorizar, en general, no siempre se cumple a cabalidad por la mala administración de los recursos (Rodríguez et al., 2017). La falta de profesionales de la salud en los servicios de emergencia conduce al fracaso de los sistemas de salud, generando bajos índices de calidad e insatisfacción en los usuarios (Natera y Zaragoza, 2017).

De acuerdo con la experiencia del investigador en el contacto con la situación de estudio, se observa el deterioro de la infraestructura del Centro Tipo C y el mal manejo del equipamiento sanitario. Por tal motivo, el propósito del estudio permitió conocer cuáles son las causas que originan que un usuario refleje insatisfacción, y se obtuvo información notable para mejorar y brindar un servicio de atención adecuado.

Además, este trabajo de investigación fue novedoso porque buscó describir los aspectos relevantes en lo que respecta a gestión de calidad y su relación directa con la satisfacción del usuario, donde se determinó el estado real y veraz en el que se desarrolla diariamente el servicio, generando un aporte científico, académico y cultural, que tuvo como beneficiarios directos a los pacientes que acuden al Centro Tipo C Rioverde y a los profesionales que laboran en la institución, y, de forma indirecta, a futuras investigaciones que tomen como base los resultados obtenidos.

El equipo de salud tiene la preocupación de la calidad que se oferta en el servicio y en la satisfacción del usuario. Por tal motivo, se determinó el siguiente objetivo general: Describir la gestión de calidad en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D06 sobre la satisfacción del usuario, y como objetivos específicos: Diagnosticar la gestión de calidad en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D06 e identificar las expectativas y percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencias del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D06, por medio de la metodología SERVQUAL.

Metodología

Esta investigación aplicó un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, con una muestra de 79 usuarios con un 95% de confiabilidad y un 5% de error, en la cual se tomaron como criterios de inclusión usuarios de ambos sexos que hubieran aceptado el consentimiento informado, y se excluyó a usuarios analfabetos y con discapacidad intelectual. Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron como métodos empíricos la observación y la medición, lo que posibilitó identificar la percepción y expectativas del usuario del servicio de emergencia. Se usaron, además, el método de deducción, a través de la herramienta SERVQUAL, que es un modelo reconocido para la medición de la calidad del servicio, y el método matemático porque se realizó el análisis a partir de la aplicación de la estadística descriptiva con los datos recogidos, para mostrar los resultados (Monje, 2011).

Para llevar a cabo la recolección de datos, se empleó el modelo SERVQUAL, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (Aibar y Aranaz, 2016). Este modelo consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio, a través de las expectativas y percepciones de los usuarios, con base en las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Tangibilidad (Monje, 2011).

Las dos encuestas estructuradas, aplicadas mediante la escala de medición SERVQUAL con modificaciones, fueron distribuidas en 22 preguntas de percepciones y expectativas. Este modelo permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluado. La diferencia entre percepción y expectativas indicó los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas superó a la de percepción. Se utilizó la escala Likert para la medición de resultados del modelo SERVQUAL, en donde 1 será el puntaje más bajo y 7 el más alto, para los cuestionarios tanto de expectativas como de perspectivas. La confiabilidad de las encuestas se exploró mediante la determinante del coeficiente Alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $>0,7$ (Fariño et al., 2018).

En la presente investigación, el Alfa Cronbach mostró un valor de 0,94 para la encuesta de expectativa y 0,88 para la de percepción, resultado confiable para la aplicación de dichos instrumentos. De los datos analizados se puede destacar que las dos encuestas tienen el Alfa Cronbach superior al 0,7 determinando la confiabilidad de las encuestas realizadas en el estudio. Asimismo, en el estudio realizado por Sotelo (2016), donde se implementó el instrumento en base a la norma ISO 9001:2008, fue necesario determinar la confiabilidad del instrumento para la validación de los resultados, donde se demuestra la necesidad de obtener datos confiables para las investigaciones.

Además, se evaluó el servicio mediante una guía de observación regulada con escala Likert donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, aplicada por una sola vez en el servicio de emergencia. Esta escala se alió a la matriz de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de salud del Ministerio de Salud Pública, para diagnosticar y evaluar la gestión de calidad.

El análisis estadístico de la información comprendió la tabulación, procesamiento y representación de los datos. Esto se hizo utilizándose el Microsoft Excel que permitió la sistematización de la información a través de base datos. Para la presentación se utilizó la distribución de frecuencias simple y medidas de tendencias centrales, que se requirieron de acuerdo con las variables del estudio. Todos los participantes estuvieron de acuerdo en participar voluntariamente en el estudio (Carrasco, 2016), y la información obtenida solo será utilizada con fines académicos.

Resultados

De la información recolectada se tomaron los resultados de mayor relevancia para el alcance de los objetivos y su análisis. En el proceso de análisis de los datos de las encuestas estructuradas en el Centro Tipo C de Rioverde, en el área de emergencia, se encontraron los siguientes resultados, los cuales facilitaron establecer la relación entre la expectativa y la percepción de satisfacción de los usuarios.

En la dimensión de fiabilidad se obtuvo el 37,72% de muy satisfactorio, el 34,68%, satisfactorio, el 1,52%, nada satisfecho y el 2,03% insatisfecho, en la encuesta de expectativa (Ver Figura 1). Además, en la encuesta de percepción se encontró el 48,61% muy satisfactorio, el 39,49% satisfactorio, el 0,25%, nada satisfecho y el 0,76 insatisfechos del servicio recibido (Ver Tabla 1).

En la guía de observación estructurada, la fiabilidad cumplió el 6,82 % en la resolución de conflictos y en las habilidades para la toma de decisiones para solventar las necesidades de los usuarios (Ver Tabla 7). El resumen estadístico se determinó con la media de 0,14 tanto para expectativa como para percepción del usuario, y una desviación estándar de 16,01% para expectativa y 20,70% para percepción.

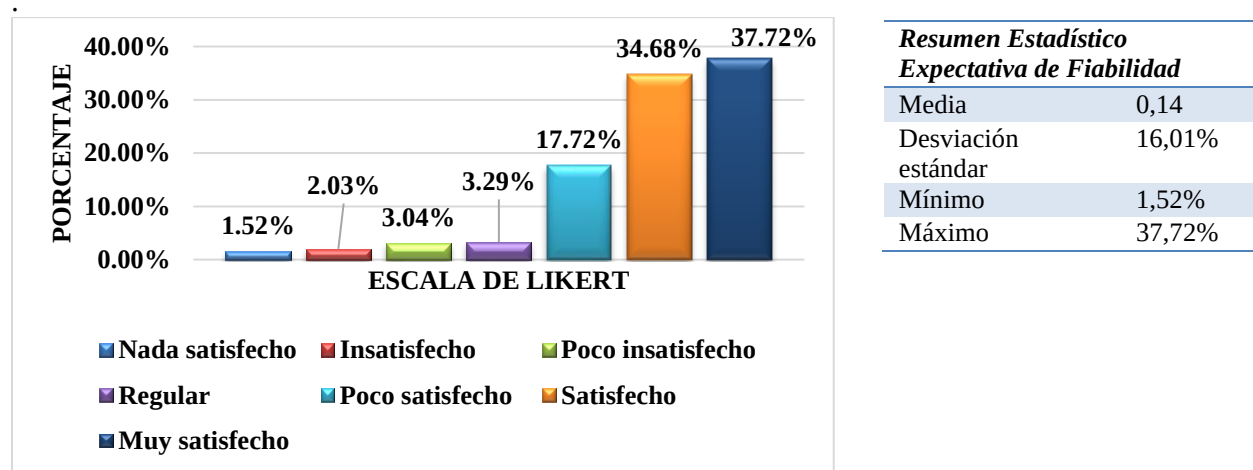


Figura 1. Expectativa de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Fiabilidad
Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Tabla 1
Percepción de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Fiabilidad.

ESCALA DE LIKERT	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
TOTAL	1	3	3	6	34	156	192	395
PORCENTAJE	0,25%	0,76%	0,76%	1,52%	8,61%	39,49%	48,61%	100,00%

Resumen Estadístico Percepción de Fiabilidad	
Media	0,14
Desviación estándar	20,70 %
Mínimo	0,25 %
Máximo	48,61 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

De los datos obtenidos para la dimensión de Sensibilidad se encontró que 54,75% estuvieron muy satisfechos y el 28,80%, satisfechos del servicio en la encuesta de expectativa (Ver Tabla 2). Esto se comparó con los resultados de la encuesta de percepción, donde el 62,66% se encontraron muy satisfechos y el 25,95%, satisfechos del servicio del Centro Tipo C (Ver Figura 2). El resumen estadístico se determinó con la media de 0,14, tanto para expectativa como para percepción al usuario, y una desviación estándar de 20,35% para expectativa y 23,21% para percepción.

Tabla 2

Expectativa de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Sensibilidad.

ESCALA DE LIKERT	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
TOTAL	8	6	4	8	26	91	173	316
PORCENTAJE	2,53%	1,90%	1,27%	2,53%	8,23%	28,80%	54,75%	100,00%

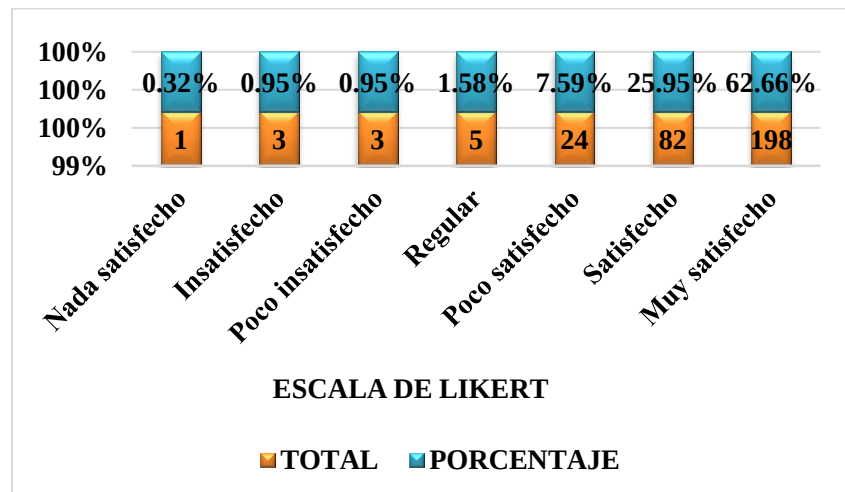
Resumen Estadístico Expectativa de Sensibilidad.

Media	0,14
Desviación estándar	20,35%
Mínimo	1,27%
Máximo	54,75%

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Figura 2

Percepción de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Sensibilidad.



Resumen Estadístico Percepción de Sensibilidad

Media	0,14
Desviación estándar	23,21 %
Mínimo	0,32 %
Máximo	62,66 %

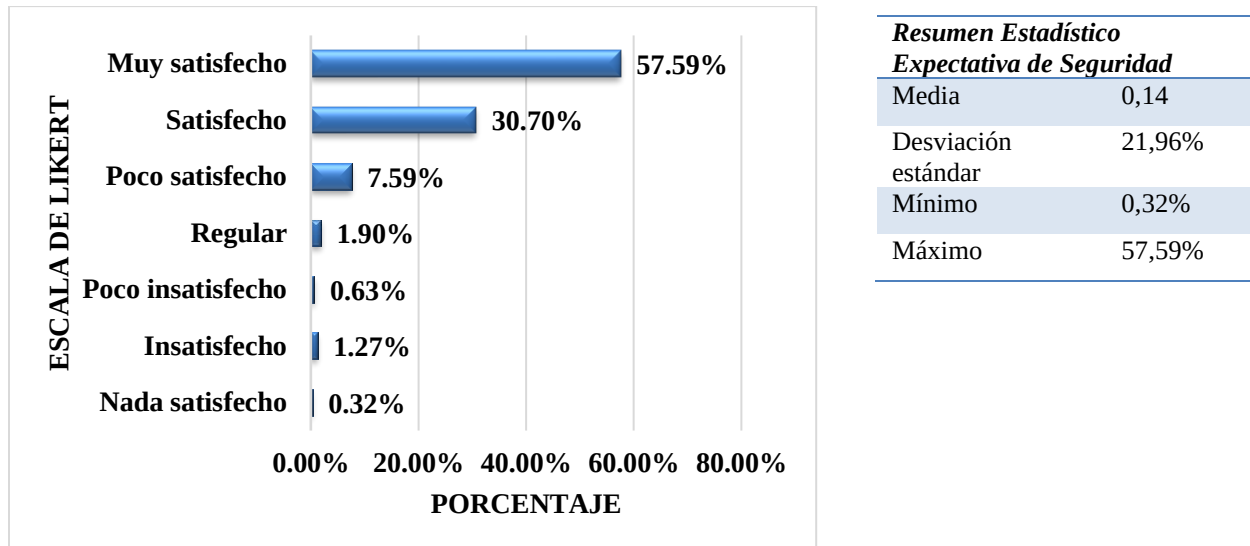
Fuente: Instrumento de recolección de datos.

La Seguridad como dimensión de la calidad en la encuesta de expectativa al usuario dio como resultado que el 57,59% de los usuarios se encontraron muy satisfechos del servicio y el 30,70% estuvieron satisfechos de la atención (Ver Figura 3).

Además, en la encuesta de percepción al usuario el 64,56% se encontraron muy satisfechos y el 28,16 % estuvieron satisfechos del servicio (Ver Tabla3). El 9,09% el personal se encuentra capacitado en su formación, brindando seguridad al paciente en todas las acciones realizadas durante la atención (Ver Tabla 7). El resumen estadístico se determinó con la media de 0,14, tanto para expectativa como para percepción del usuario, y una desviación estándar de 21,96% para expectativa y 24,39% para percepción.

Figura 3

Expectativa de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Seguridad.



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Tabla 3

Percepción de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Seguridad.

ESCALA DE LIKERT	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
TOTAL	1	1	1	1	19	89	204	316
PORCENTAJE	0,32%	0,32%	0,32%	0,32%	6,01%	28,16%	64,56%	100,00%

Resumen Estadístico Percepción de Seguridad

Media	0,14
Desviación estándar	24,39 %
Mínimo	0,32 %
Máximo	64,56 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

La Empatía como cuarta dimensión de la calidad, según los resultados de la encuesta de expectativa al usuario, arroja que el 49,62% evalúa como muy satisfactorio y el 32,66%, satisfactorio el servicio (Ver Tabla 4). Al igual que en la encuesta de percepción al usuario el 54,18% se encontraron muy satisfechos y el 35,95% satisfechos del servicio en el centro de salud Tipo C Rioverde (Ver Figura 4). En la guía de observación se determinó que el 6,82 % el Centro de Salud en el servicio de emergencia el líder de cada guardia no planifica y coordina las actividades diarias en función de las necesidades de la población, en la cual el 9.09 % procura brindar una atención bajo los mejores estándares de calidad (Ver Tabla 7). En el resumen

estadístico se determinó con la media de 0,14, tanto para expectativa como para percepción al usuario, y una desviación estándar de 19,45% para expectativa y 21,89% para percepción.

Tabla 4

Encuesta de expectativa del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Empatía.

ESCALA DE LIKERT	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
TOTAL	6	1	4	9	50	129	196	395
PORCENTAJE	1,52 %	0,25 %	1,01 %	2,28 %	12,66 %	32,66 %	49,62 %	100,00 %

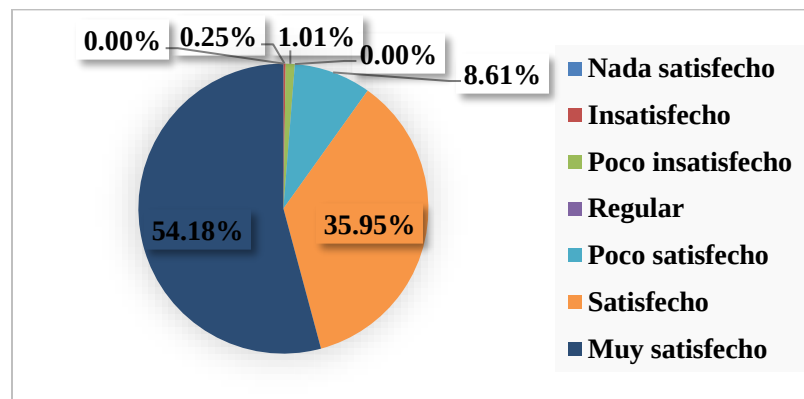
Resumen Estadístico Expectativa de Empatía

Media	0,14
Desviación estándar	19,45 %
Mínimo	0,25 %
Máximo	49,62 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Figura 4

Percepción de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de la Empatía.



Resumen Estadístico Percepción de Empatía

Media	0,14
Desviación estándar	21,89 %
Mínimo	0,0 %
Máximo	54,18 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En cuanto a la Tangibilidad como última dimensión de la calidad en la encuesta de expectativa, se comprobó que el 39,87% y el 38,61% se encontraron satisfechos del servicio (Ver Tabla 5), al igual que en la encuesta de percepción al usuario, donde el 46,20% estuvieron muy satisfechos y el 36,08% se encontraron satisfechos (Ver Figura 5). Mediante la guía de observación en la gestión de procesos el 9,09 % realiza el análisis de la situación actual de la institución en función de ofertar un servicio visualmente adecuado para los pacientes (Ver Tabla 7). En el resumen estadístico se determinó con la media de 0,14, tanto para expectativa como para percepción al usuario, y una desviación estándar de 17,71% para expectativa y 19,25% para percepción.

Tabla 5

Expectativa de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de Tangibilidad.

ESCALA DE LIKERT	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
TOTAL	3	4	3	12	46	122	126	316
PORCENTAJE	0,95 %	1,27 %	0,95 %	3,80 %	14,56 %	38,61 %	39,87 %	100,00 %

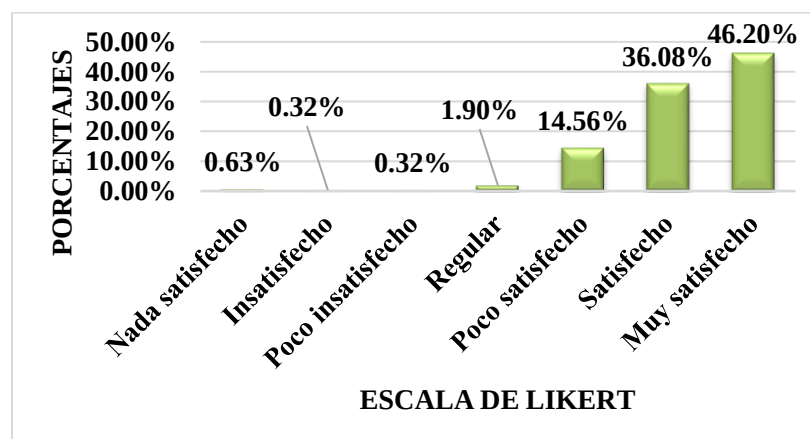
Resumen Estadístico Expectativa de Tangibilidad

Media	0,14
Desviación estándar	17,71 %
Mínimo	0,95%
Máximo	39,87 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Figura 5

Percepción de satisfacción del usuario para determinar la dimensión de la calidad de Tangibilidad.



Resumen Estadístico Percepción de Tangibilidad

Media	0,14
Desviación estándar	19,25 %
Mínimo	0,32 %
Máximo	46,20 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En la guía de observación estructurada, la gestión de calidad del centro Tipo C Rioverde, se encuentra con el 62,85% de efectividad, en la cual la dimensión de liderazgo obtuvo un porcentaje homogéneo de 6,82%, la planificación tuvo el 9,09% en establecer estándares de calidad, al igual que la gestión de procesos en el análisis de la situación actual del centro de salud y en la gestión de talento humano. Finalmente, en la información y su análisis se obtuvo el 6,82% (Ver Tabla 7). Se estableció la media de 0,07 y una desviación estándar de 1,51%.

Tabla 7

Dimensiones de la Gestión de la Calidad

DIMENSIÓN	INDICADOR	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE
Liderazgo	Transmite seguridad al personal a su cargo	3	6,82%
	Resolución de conflictos	3	6,82%
	Habilidades para la toma de decisiones	3	6,82%
Planificación	Coordinación de actividades	3	6,82%
	Establece estándares de calidad	4	9,09%
	Anticipación a cambios	3	6,82%
Gestión de procesos	Análisis de la situación actual de la institución	4	9,09%
	Auditorías internas y externas para detección de fallas	2	4,55%
	Elaboración de planes de mejora continua de la calidad	2	4,55%
Gestión de talento humano	Formación del personal	4	9,09%
	Evaluación del desempeño	4	9,09%
	Recolección de información estadística oportuna	3	6,82%
Información y análisis	Análisis de la información recolectada periódicamente	3	6,82%
	Implementación de estrategias para identificación de nudos críticos en la información	3	6,82%
TOTAL		44	62.85%

Resumen Estadístico

Media	0,07
Desviación estándar	1,51%
Mínimo	4,55%
Máximo	9,09%

Fuente: Guía de observación regulada aplicada

Discusión

La gestión de calidad en los servicios se ha orientado a la satisfacción de los usuarios con especial énfasis en la mejora continua de los procesos de atención. Entre los modelos más difundidos con este enfoque cabe mencionar a las normas de la *International Organization of Standardization* (ISO) 9000 y el modelo de *European Foundation for Quality* (EFQM) de la excelencia (Manderuelo, 2002). Mediante la guía de observación estructurada, que se aplicó en el centro de salud, se pudo detectar que solo el 62,85% de las dimensiones de la gestión se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectándose falencias en el liderazgo por parte de los administradores en sus habilidades y en la resolución de conflictos.

Asimismo, en la gestión de procesos, se detectaron falencias en las auditorías internas y externas, en planes de mejora continua de la calidad y en el análisis de la información recolectada. No fue posible comparar estos resultados con otros estudios realizados, debido a que no se han hecho estudios de esta índole.

Cabe recalcar que, en el estudio realizado por Haro, et al. (2018), se enfatiza la importancia de la planificación estratégica en la mejora continua del sistema de gestión de calidad y, con ello, las normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para ofertar un servicio de excelencia.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que la satisfacción global de los usuarios es mayor al 60% por encima de los parámetros (Gómez, 2016). Además, se observa que las dimensiones tienen porcentajes de satisfacción bastante similares, lo cual podría ser interpretado como una homogeneidad de los parámetros de calidad referidos por los pacientes. El eje principal de este estudio fueron las cinco dimensiones de calidad que propone el modelo SERVQUAL, por lo que el análisis de estas dimensiones permitió conocer la brecha entre las dos variables: la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En diferentes investigaciones de los servicios de salud se discrepa en la forma de análisis de los datos, de tal manera que los resultados muestran interpretaciones muy variadas. En el presente estudio se utilizó un análisis sencillo de los resultados, basado en la misma metodología SERVQUAL, la cual define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios. En este sentido, se analizaron todas las preguntas por cada dimensión y se tomó el valor de la escala de Likert de satisfecho y muy satisfecho en cada encuesta, para obtener un promedio en cada dimensión.

Con la aplicación de las encuestas se obtuvo el 72,4 % de expectativa y de percepción el 88,01 % en la dimensión de Fiabilidad. Estos resultados, comparados con las investigaciones realizadas en Perú por Gómez (2016) y por Roque (2015), son menores que las encontradas en esta investigación, dando a conocer el buen enfoque que tiene el centro de salud en brindar una atención con interés, correcta y con un buen tiempo de atención. En esta dimensión, las preguntas con mejores porcentajes de aceptación fueron "Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes", con un 79,75%, y "Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace", con un 56,96%. Igualmente, en la dimensión de Sensibilidad, la de percepción fue mayor a la expectativa con el 88,61% de satisfacción a diferencia de la investigación de Roque (2015) que obtuvo el 30% de satisfacción. Se puede destacar la atención de calidad que se oferta en el centro de salud bajo los mejores estándares de calidad.

En la dimensión de Seguridad se obtuvieron los datos más elevados en las encuestas, en la que la percepción fue el 92,72%, donde es satisfactorio el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los profesionales y su habilidad para transmitir confianza al usuario. Asimismo, en la

investigación realizada por Fariño et al (2018), la dimensión de seguridad fue positiva en las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes. Sin embargo, en la dimensión de Empatía, esa investigación determinó que la percepción de la calidad fue media en comparación con los datos obtenidos en este estudio, pues fue de 90,13% en la percepción, puesto que el usuario se siente satisfecho con la atención personalizada que se le ofrece en el centro de salud en el área de emergencia.

En la dimensión de Tangibilidad se analizó que la percepción del usuario fue superior a la de expectativa con el 82,28 %, encontrándose satisfechos los usuarios de los elementos tangibles u observables del centro de salud que tiene una buena apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación. Por otro lado, si comparamos los resultados con los estudios realizados por Cabello (2012), que revelan una satisfacción global del 52,9% en el servicio de emergencia, pues los ambientes no se encontraron limpios y no fueron cómodos ni acogedores con el 50,8%, se encuentra una evidente diferencia en este estudio donde los investigados determinaron que el 72,15% de los empleados del centro de salud tienen apariencia pulcra. Así mismo, en investigación realizada por Rivera et al. (2019), la dimensión de mayor puntuación fue la tangibilidad, obteniendo mayores problemas en la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.

El estudio demostró que lo más relevante para el usuario en el centro de salud son los conocimientos, el buen trato y el interés que los profesionales de la salud transmiten al momento de la atención, a la vez que brindan una información clara y comprensible, siempre respetando la privacidad del paciente. En el estudio realizado por Febres y Mercado (2020) se detectaron niveles altos de satisfacción obtenidos en las dimensiones de la calidad de atención: seguridad 86,80 % y empatía 80,30 %.

Conclusiones

La Gestión de Calidad en el servicio de emergencia alcanzó un porcentaje del 62,85%, de manera general, detectando inconvenientes en diferentes dimensiones que impiden el desarrollo efectivo y eficaz de la calidad del servicio que se brinda en la institución. La satisfacción del usuario fue superior en la percepción frente a la expectativa, en la cual la calidad del servicio que se oferta en el centro Tipo C Rioverde es satisfactoria.

No obstante, pese a que la satisfacción del usuario es positiva, la gestión de calidad tiene falencias en el liderazgo, la gestión de procesos y el análisis de la información.

Las encuestas SERVQUAL modificadas que se realizaron en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad. En este sentido, el instrumento de encuestas obtuvo un coeficiente de 0,94 en la encuesta de expectativa y 0,88 en la de percepción del Alfa de Cronbach, lo que demuestra que los ítems aplicados fueron confiables y se obtuvieron resultados veraces.

Conflicto de Intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses de ningún tipo para la producción y publicación de este artículo.

Referencias

Inakí H., Arana G., Camison G., Casadesús M. y Martiarena A. (2008). Gestión de la Calidad y competitividad de la empresa CAVP. Madrid, España: Orkestra - Instituto Vasco de

- Competitividad, 37-44. Recuperado de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, 34 (1), 34-35. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_abstract
- Ministerio de Salud Público del Ecuador. (2012). Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural. Quito, Ecuador. Recuperado de http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censo, Población y Demografía (2010). Proyección de la Población Ecuatoriana, por años calendario, según cantones. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Tudela P. y Módol J. (2015). La saturación en los servicios de urgencias hospitalarios. Revista de la sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, 27(1), 113-20. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5388440>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). Denuncias al Sistema Mgri. Provisión y Calidad de Servicios de Salud. Rioverde.
- Rodríguez G., Gonzales A., Hernández S. y Hernández M. (2017). Análisis del servicio de Urgencias aplicando teoría de líneas de espera. Contaduría y Administración, 62(3), 1-2. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000300719
- Natera M. y Zaragoza D. (2017). La pobreza como indicador degeneración de la violencia y la delincuencia en México. México, México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, 221-50. Recuperado de <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/37615>
- Monje C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Neiva, Colombia: Guía Didáctica, 134-44. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Carrasco O. (2016). El Consentimiento Informado del paciente en la actividad asistencial médica: Revista Médica la Paz, 22(1). Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582016000100010
- Haro JM., Haro JL., Macías M., López B., Ayala M. y Gutiérrez A. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Polo del Conocimiento, 27(4), 210-34. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>
- Gómez I. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2(2), 133-9. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf>
- Roque R., Hinojoza L., Huaman N., Huaraca C., Huamanquispe J. y Velazco J. (2015). Satisfacción al usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. Red asistencial en Salud Cusco 2014. HNAAA, 8(2). Recuperado de <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/203>
- Fariño J., Cercado A., Vera E., Valle J. y Ocaña A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista

- Espacios, 39 (32), 22. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Cabello E. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica, 23 (2), 88-95. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Sotelo A. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 7(3). Recuperado de <tps://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/247>
- Aibar C. y Aranaz J. (2016). Calidad asistencial y seguridad del paciente. MSSSI. España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 7. Recuperado de <https://cursos.seguridaddelpaciente.es/courses/cur002/01/01-contenidos.pdf>
- Manderuelo J. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. Revista Medifam: 12(10). Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004
- Febres R. y Mercado M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana: 20(3) Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Rivera F., Suárez G., Guerrero G. y Yancha C. (2019) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Ciencia Digital: 3(3). Recuperado de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>