



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas
(PUCESE).

Maestría en Salud Pública, mención Atención Integral en
Urgencia y Emergencia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad y seguridad del paciente

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL
CENTRO DE SALUD TIPO C PEDRO CARBO**

Previo al grado académico de Magister en Salud Pública con mención en Atención Integral
en Urgencias y Emergencias

Autora: Alisson Doménica Mora Reyes

Asesora: Mercy Falcones Benalcázar

Esmeraldas, 2024



CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CENTRO DE SALUD TIPO C PEDRO CARBO

QUALITY OF CARE IN THE SERVICES PROVIDED BY THE PEDRO CARBO TYPE C HEALTH CENTER

Alisson Doménica Mora Reyes¹ y Mercy Falcones Benalcázar²

¹Programa de Posgrados en Maestría en Salud Pública con mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Esmeraldas), Esmeraldas, Ecuador.

²Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Esmeraldas), Esmeraldas, Ecuador

admorar@pucese.edu.ec, mercy.falcones@pucese.edu.ec

Resumen: La investigación evalúa la calidad de la atención en el Centro de Salud Tipo C Pedro Carbo, destacando la importancia de mejorar los servicios de salud en países de ingresos bajos y medianos. Métodos: Se realizó un estudio observacional con enfoque cuali-cuantitativo en 187 pacientes mayores de 18 años, utilizando encuestas para evaluar la percepción de la calidad y la satisfacción de los usuarios, complementadas con observación directa. Resultados: Los factores más influyentes en la calidad de atención fueron la infraestructura y el equipamiento (30%), seguidos por el recurso humano (28%). El 47% de los encuestados calificó la atención como "Buena", mientras que el 40% la consideró "Excelente". Sin embargo, un 13% la evaluó como "Mala". En términos de satisfacción, el 70% de los usuarios se mostró satisfecho. Discusión: Aunque la percepción general de la calidad es positiva, el estudio subraya la necesidad de mejorar aspectos como la accesibilidad y la empatía en la atención para optimizar la experiencia de los pacientes.

Palabras claves: calidad de la atención, satisfacción del consumidor, evaluación del servicio de salud.

Abstract

The research evaluates the quality of care at the Pedro Carbo Type C Health Center, highlighting the importance of improving health services in low- and middle-income countries. Methods: An observational study with a qualitative-quantitative approach was conducted with 187 patients over 18 years of age, using surveys to assess the perception of quality and user satisfaction, complemented by direct observation. Results: The most influential factors in the quality of care were infrastructure and equipment (30%), followed by human resources (28%). 47% of respondents rated the care as "Good," while 40% considered it "Excellent." However, 13% rated the care as "Poor." In terms of satisfaction, 70% of users were satisfied. Discussion: Although the overall perception of quality is positive, the study highlights the need to improve aspects such as accessibility and empathy in care to optimize the patient experience.

Keywords: quality of care, consumer satisfaction, evaluation of health service.

Autor de correspondencia: Alisson Doménica Mora Reyes

Datos del medio científico enviado a revisión por pares o ya publicado

El artículo está en proceso de publicación

- Nombre de la revista científica: revista Médica electrónica
- Enlace (URL) de la revista: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme>
- ISSN de la revista: ISSN 1684-1824
 - Medio(s) de indexación: La Revista Médica Electrónica está indexada en las siguientes bases de datos:
 - Directory of Open Access Journals (DOAJ)
 - LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde)
 - Latindex-Catálogo
 - Latindex-Directorio
 - MIAR
 - ROAD
 - SciELO
 - Scopus
 - Cumed
- Nombre del editor de la revista: Santiago Almeida Campos
- Correo electrónico del editor de la revista: salmeida.mtz@infomed.sld.cu
- Fecha de envío del artículo a la revista: 17 de octubre del 2024

Evidencias de envío a medio científico

- Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico (formato similar al usado para las tesis donde se especifica el porcentaje de similitud).



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Yo, Mercy Falcones Benalcázar, en calidad de director del Trabajo de fin de Maestría, certifico que la estudiante MORA REYES ALISSON DOMENICA del segundo nivel de la Maestría en Salud Pública mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias, ha finalizado satisfactoriamente el TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA titulado: "Calidad de atención en los servicios que brinda el Centro de Salud tipo C Pedro Carbo", y por tanto se encuentra apto para realizar el envío del artículo científico.

El porcentaje de similitud de TURNITIN es 10%

En Esmeraldas, 14 de octubre 2024

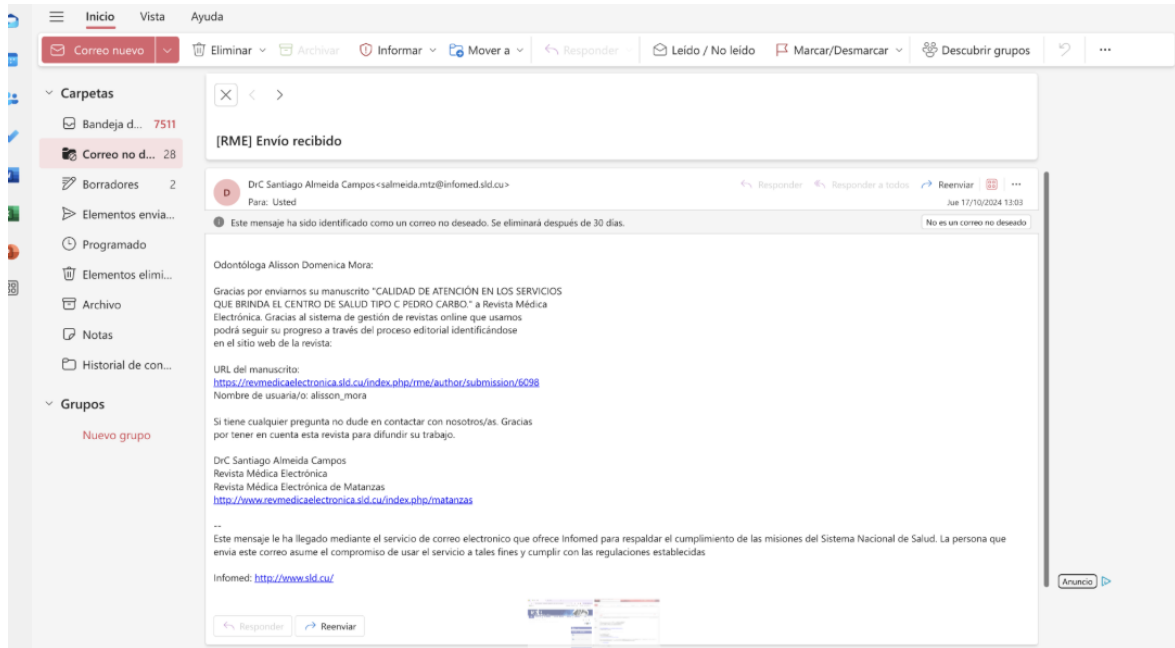
Docente Asesor

- Captura de pantalla del correo enviado al editor de la revista o en su defecto captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se sube el artículo.



The screenshot shows a web browser window with the URL `revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/author/saveSubmit/5`. The page header includes the **infomed** logo, **UNIVERSIDAD VIRTUAL DE SALUD**, and **BIBLIOTECA VIRTUAL DE SALUD**. Below the header, it displays **Editorial Ciencias Médicas**, **ISSN 1684-1824**, and **RNPS 1819**. The main navigation bar features a home icon and links for **Acerca de**, **Área personal**, **Números anteriores**, **Noticias**, **Estadísticas**, and **Scielo**. The main content area shows a confirmation message: **Envío completado. Gracias por su publicación en Revista Médica Electrónica.** Below this, there is a link for **Envíos activos** and social media icons for Facebook, X, and LinkedIn. On the right side, there is a sidebar with a button **Enviar artículo** and a section titled **DOCUMENTOS IMPORTANTES** containing links for **Orientaciones a los autores** and **Guía Breve para uso Normas de Vancouver**, along with a link for **Modelos de documentos complementarios**.

- Captura de pantalla del correo recibido por la plataforma o editor de la revista.



The screenshot displays an email client interface. On the left, a sidebar lists folders: 'Carpetas' (Bandeja d... 7511, Correo no d... 28, Borradores 2, Elementos envia..., Programado, Elementos elimi..., Archivo, Notas, Historial de con...) and 'Grupos' (Nuevo grupo). The main area shows an email titled '[RME] Envío recibido' from 'DrC Santiago Almeida Campos <salmeida.mtz@infomed.sld.cu>' to 'Usted' on 'Jue 17/10/2024 13:03'. A warning states: 'Este mensaje ha sido identificado como un correo no deseado. Se eliminará después de 30 días.' The email body contains a thank-you message from Odontóloga Alisson Doménica Mora regarding the submission of a manuscript titled 'CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CENTRO DE SALUD TIPO C PEDRO CARBO' to the 'Revista Médica Electrónica'. It includes the manuscript URL: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/author/submission/6098> and the user's name 'alisson_mora'. A footer note from Infomed states: 'Este mensaje le ha llegado mediante el servicio de correo electrónico que ofrece Infomed para respaldar el cumplimiento de las misiones del Sistema Nacional de Salud. La persona que envía este correo asume el compromiso de usar el servicio a tales fines y cumplir con las regulaciones establecidas.' The footer also includes the Infomed website: <http://www.sld.cu/>. At the bottom, there are 'Responder' and 'Reenviar' buttons.