



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de investigación y postgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN ATENCIÓN
INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIA

Tema:

Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa del Centro
de Salud Tipo C cantón Muisne.

Línea de Investigación:

Calidad y seguridad del paciente

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Salud
Pública, Mención Atención Integral en Urgencias y Emergencia

Autora:

Lic. Sayana Lissette Tenorio Rivas

Asesora:

Mg. Mirian Marjorie Giler Salvatierra

Esmeraldas, julio 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Salud Pública, mención Urgencias y Emergencias Médicas.

Tribunal de Graduación

Tema: Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa Centro de Salud

Tipo C cantón Muisne

Autora: Sayana Tenorio Rivas

Mg. Mirian Marjorie Giler Salvatierra

Directora de Tesis

f. _____

Esp. Marcos David Ortiz Diaz

Lector/a 1

f. _____

Mgt. Edwin Raul Arroyo Mercado

Lector/a 2

f. _____

M.Sc. Marilyn Villa Maffare

Coordinador/a de Postgrados

f. _____

Mgt. Alex Guaspa Gómez

Secretario/a General PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Sayana Lissette Tenorio Rivas**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0803494897 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **Magíster en Salud Pública, mención Urgencias y Emergencias Médicas** son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Sayana Lissette Tenorio Rivas

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo Mirian Giler Salvatierra, en calidad de directora Tesis certifico, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mg. Mirian Giler Salvatierra

Directora de Tesis

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a Dios y a las personas más importante de mi vida; mi esposo y mi hijo, quienes me han alentado cada día para que culmine esta nueva etapa en mi vida profesional

Sayana

AGRADECIMIENTO

Mi profundo reconocimiento de gratitud hacia Dios porque me ha acompañado en cada propósito de vida, por su inmenso amor y misericordia.

Gracias a mi familia por su paciencia y comprensión

Sayana

ÍNDICE

Tribunal de Graduación	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	12
Presentación del tema de investigación	12
Planteamiento del problema	13
Justificación	14
Objetivos.....	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos.....	15
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	16
1.1. Bases teóricas - científicas.....	16
1.2. Antecedentes.....	19
1.3. Bases legales.....	20
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	24
2.1. Descripción del lugar.....	24
2.2. Tipo de estudio	25
2.3. Población y muestra.....	25
2.4. Definición conceptual y operacionalización de variables.	26
2.5. Métodos de investigación	27
2.6. Técnicas e instrumentos.....	27
2.7. Análisis de Datos.	28
2.8. Normas Éticas.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30

CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN	34
CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
Conclusiones.....	36
Recomendaciones	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40
Anexo 1. Árbol de problemas.....	40
Anexo 2. Operacionalización de las variables.....	41
Anexo 3. Cuestionario de encuesta a usuarios la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne	42
Anexo 4. Guía de observación.....	43
Anexo 5. Consentimiento Informado	44
Anexo 6. Autorización del centro para la recolección de datos	45

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones del modelo Servqual (17).....	18
Tabla 2. Población	25
Tabla 3. Matriz muestral.....	26
Tabla 4. Descripción del análisis documental	27
Tabla 5. Descripción del cuestionario y encuesta.....	27
Tabla 6. Descripción de la observación.....	28
Tabla 7. Variables sociodemográficas de la muestra.....	30
Tabla 8. Análisis de la variable dependiente de la muestra	31
Tabla 9. Análisis bivalente de la muestra.....	33
Tabla 10. Operacionalización de variables	41

Índice de figuras

Figura 1. Variables sociodemográficas de la muestra	31
Figura 2. Satisfacción en función de sus dimensiones	32
Figura 3. Análisis bivalente de la muestra	33
Figura 4. Árbol de problema	40

Tema: Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa Centro de Salud Tipo C cantón Muisne

Resumen

En el área de salud se aplican diversas metodologías para identificar los aspectos de la atención en salud prioritarios para los pacientes. En este estudio se evaluó el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, la investigación fue no experimental, transversal, descriptiva con un enfoque mixto lo cual permitió la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó como base la metodología Servqual para el diseño del instrumento de evaluación de la satisfacción del paciente, identificando las dimensiones que debían ser evaluadas para conocer mejor sus opiniones, además se incluyeron en factores sociodemográficos. El cuestionario de evaluación se aplicó a una muestra de 153 pacientes que acudieron por tratamiento a la consulta externa del centro de salud. La fiabilidad del cuestionario utilizado en la evaluación se midió mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose como índice general fue α 0,81/1. Se determinó que el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne es satisfactorio, alcanzando una media de 4.4/5 equivalente al 87%, lo que indica que la calidad de atención se encuentra dentro de los parámetros aceptables, sin embargo, en las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta se tuvo un impacto inferior a lo esperado.

Palabras Clave: Evaluación, Satisfacción del paciente, Consulta externa, Servqual

Abstract

In the health area, various methodologies are applied to identify the priority health care aspects for patients. In this study, the level of satisfaction of the patient attended in the outpatient clinic of the Muisne Type C Health Center was evaluated, the research was non-experimental, cross-sectional, descriptive with a mixed approach, which allowed the collection and analysis of quantitative and qualitative data. The Servqual methodology was used as a basis for the design of the patient satisfaction evaluation instrument, identifying the dimensions that should be evaluated to better understand her opinions, and

they were also included in sociodemographic factors. The evaluation questionnaire was applied to a sample of 153 patients who attended the outpatient clinic of the health center for treatment. The reliability of the questionnaire used in the evaluation was measured by Cronbach's alpha, obtaining as a general index was α 0.81 / 1. It was determined that the level of satisfaction of the patient treated in the outpatient clinic of the Muisne Type C Health Center is satisfactory, reaching an average of 4.4 / 5 equivalent to 87%, which indicates that the quality of care is within the parameters acceptable, however, in the dimensions reliability and responsiveness there was a lower impact than expected.

Keywords: Evaluation, Patient satisfaction, Outpatient consultation, Servqual

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Actualmente la calidad es un aspecto importante para las organizaciones, primordialmente para aquellas que se dedican a la prestación de servicios. Por consiguiente, para lograr formar parte del mercado y poseer una ventaja competitiva, es ineludible que las organizaciones ofrezcan a sus usuarios, productos y servicios de calidad. Cada vez, los consumidores objetivos son más numerosos así mismo sus exigencias, y para conseguir cubrir sus expectativas es esencial mantenerse al tanto de qué es lo que los usuarios desean y cuál es el nivel de calidad que se les ofrece ⁽¹⁾.

En el área de salud los indicadores de calidad y del nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un asunto de valoración permanente, además de comparación con los servicios de medicina convencional. Varios estudios realizados en Latinoamérica han demostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre 20% - 30% de los usuarios como de calidad media o de baja calidad, primordialmente en el área de la consulta externa. Por lo tanto, en Ecuador, los estudios que evalúan la percepción de calidad en los servicios de salud muestran porcentajes desalentadores, estimándose que solo 10%-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha ⁽²⁾.

De manera que deben conocerse las opiniones y expectativas de los usuarios concerniente a su satisfacción con los servicios de salud, así como las estrategias de su evaluación, para poder optimizar la organización del sistema de salud ⁽³⁾.

La satisfacción de los usuarios con respecto a un servicio de salud se puede considerar como aquellos juicios de valor personales y las reacciones subsecuentes a cada uno de los estímulos que aprecian en el centro de salud las personas que lo utilizan. Estos juicios son resultado de la diferenciación entre lo que el usuario esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido finalmente. Por ende, la satisfacción será mayor cuando la expectativa sobre los cuidados a recibir se vea extremadamente superada por lo que ocurre, mientras que se producirá insatisfacción cuando los cuidados y atenciones se encuentren por debajo de mencionadas expectativas ⁽⁴⁾.

De modo que, la satisfacción es un conocimiento multidimensional visiblemente relacionado con el componente cognitivo de las personas y su analogía con el sistema sanitario o cualquiera de sus unidades ya sean de consultas o de profesionales ⁽¹⁾.

Planteamiento del problema

Proporcionar servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU) ⁽⁵⁾. Para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la CSU no basta con medir y mejorar el acceso ⁽⁶⁾.

A nivel global la propuesta es mejorar la calidad de la CSU y de la atención mediante la medición por lo que la OMS insiste a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados ⁽⁷⁾. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud ⁽⁸⁾.

En la prestación de los servicios de salud sin duda la calidad es una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación ineludible del Estado ecuatoriano. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

Centro de Salud Tipo C cantón Muisne es una institución pública que brinda atención médica a gran parte de la población de ese cantón, debido a la creciente demanda de servicios especialmente en el área de consulta externa se puede observar continuas manifestaciones de malestar en los usuarios de este servicio. Además, se puede citar que la atención no es la que el usuario espera, esto se presenta a diario en la unidad de salud.

También se observa el incremento de enfermedades prevenibles como parasitosis intestinal, hipertensión esencial y diabetes mellitus tipo 2 entre las principales, es el efecto más significativo dentro de los indicadores que se miden mensualmente en las unidades

de salud por causa del limitado seguimiento y control de la prestación médica a los pacientes prioritarios y vulnerables de la comunidad.

En el Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, no existe estudio alguno sobre el nivel de satisfacción de cada uno de sus usuarios, lo cual tiene diferentes consecuencias que son perjudiciales para la entidad pública de salud. (Ver anexo 1)

Lo mencionado anteriormente genera que la calidad de la atención entregada a los beneficiarios se reduzca sustancialmente de la misma forma la satisfacción de los usuarios disminuye constantemente. Por lo que se deben desarrollar planes de mejora de la calidad de atención para así recuperar la credibilidad de los servicios de salud. Es así que se realizó esta investigación en base al problema de ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne?

Justificación

Los postulados de la atención primaria de la salud demandan a los sistemas de salud que sitúen a los usuarios como el centro de la atención sanitaria. De este modo, lo que las personas consideran formas deseables de afrontar sus enfermedades constituyen parámetros importantes para orientar al sector de la salud. Por ende, para conseguir ese objetivo, es preciso implantar compromisos que tomen en cuenta las expectativas que tienen los ciudadanos referentes a la salud y a la atención sanitaria, para así suscitar que su apreciación sea tomada en cuenta dentro de la planificación y funcionamiento de cada uno de los servicios de salud, de manera especial del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne⁽¹⁾.

El usuario es el sostén substancial del sistema de salud, y su nivel de satisfacción en relación con la atención recibida, es un indicador elemental de calidad, por lo tanto, para evaluar la calidad es ineludible el uso de un instrumento o herramienta como la encuesta para obtener datos reales⁽⁹⁾. Por consiguiente, la satisfacción del paciente resulta ser la base elemental de toda entidad pública de salud, ya que pone en evidencia si las aspiraciones o interés de salud del paciente están siendo cubiertas, lo cual quiere decir que la atención que brinda el personal de salud está de acuerdo con lo que el paciente desea⁽¹⁰⁾.

Adicional a esto, la satisfacción de la población con los servicios de salud que reciben especialmente con la consulta externa, es un objetivo importante del sistema de salud y suministra información sobre el éxito o no del personal del centro de salud en cuanto a si alcanza o no cada una de las expectativas del paciente ⁽⁹⁾.

En base a soportes históricos institucionales se puede indicar que algunos de los factores que intervienen en la insatisfacción del consumidor, están relacionados con el escaso entendimiento de los procesos y procedimientos del establecimiento y la inadecuada comunicación con el usuario, siendo estas las principales causas de la baja calidad en la atención y por consiguiente la insatisfacción del usuario. Escenario que se manifiesta por la escasa capacitación y retroalimentación permanente para los funcionarios involucrados en los procesos de atención en el servicio de consulta médica en el establecimiento de salud y asimismo por el compromiso o sentido de pertenencia por parte de algunos funcionarios ⁽¹¹⁾.

Finalmente, el presente estudio sirve como línea base para que la entidad de salud tome las medidas necesarias para mejorar el logro en la satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa del Centro de salud Tipo C cantón Muisne.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne.

Objetivos específicos

- Caracterizar la población objeto en base de una entrevista sociodemográfica y de satisfacción en base de un instrumento de recolección Servqual.
- Examinar la información sociodemográfica y de satisfacción obtenida en base a la aplicación del instrumento de recolección Servqual.
- Presentar organizada la información sobre el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas - científicas

En la atención a los usuarios juega un papel esencial la satisfacción, constituido como uno de los atributos de calidad, definida como aquel procedimiento subjetivo que se mide con relación de algo o de alguien, tiene relación con lo que se quiere o desea de ese asunto, con el cual se interactúa en espera de un efecto positivo o negativo. El cual resulta ser un punto infaltable y primordial para establecer la calidad que brinda un servicio del ámbito de salud, adicional a esto, se forma en el resultado y el éxito que se alcanza por parte del sistema. Además, sirve como elemento de medida que sitúa hacia los resultados que favorecen tanto a la eficiencia como a la eficacia del servicio brindado⁽¹¹⁾.

Satisfacción del paciente

La Real Academia Española (RAE), indica que la satisfacción del paciente o usuario, es aquel sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, dando como consecuencia una correcta y satisfactoria atención de salud. Por tal motivo, la satisfacción, es la valoración que ejecuta el paciente acerca del servicio brindado, la cual en términos generales nos permite estimar si la atención dada cumple con sus necesidades y expectativas⁽⁹⁾. Por consiguiente, se cuenta con diversas escalas de medición de la satisfacción, las mismas que se detallan en la fig. 1.

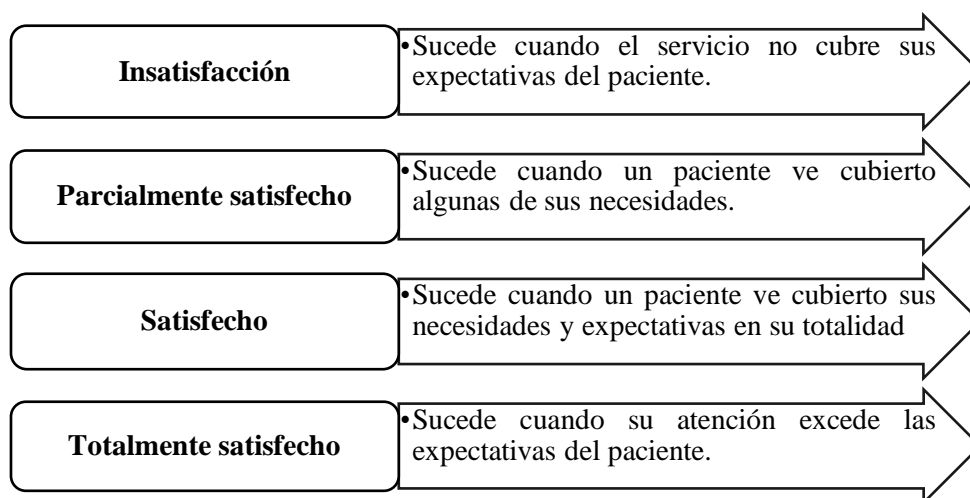


Fig. 1. Escalas para medir la satisfacción del paciente⁽⁹⁾.

Kotler define la satisfacción al cliente o beneficiario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas ⁽¹²⁾.

Berwick considera la satisfacción de manera integral en el que los principales componentes que interceden son el departamento administrativo y asistencial que juntos mejoran cada uno de los procesos de salud, a través de instrumentos que lo miden y sirven para la mejora continua de la entidad, y que deben ser supervisados continuamente por el departamento competente ⁽¹³⁾.

Por otro lado, Wittaker, indica que la satisfacción resulta ser como una tendencia ya sea positivo o negativo de ciertos pensamientos u objetos. Donde, el rendimiento profesional del trabajador de enfermería está estrechamente vinculada o ligada de manera positiva con la satisfacción del paciente, lo que se presenta como eficiencia o productividad ⁽¹⁴⁾.

Por lo tanto, la satisfacción del paciente es la parte fundamental de la atención de salud, sirviendo como categórico para medir o evaluar la calidad en las instituciones de salud. Por otro lado, el doctor Adevis Donabedian fue predecesor en plantear que en la habilidad clínica se atendiera al paciente de carácter integral quien requiere de la labor del personal sanitario para la recuperación de su salud ⁽⁹⁾.

Medición de la calidad en atención en salud

La medición de conceptos abstractos como calidad de los servicios de salud, necesita de una operacionalización cuantitativa que permita comparaciones en el tiempo y en el espacio y la determinación de patrones que consientan la identificación de fallos o logros. En los sistemas públicos el Estado financia los servicios de salud y es el mayor interesado en que éstos sean brindados con calidad y eficiencia. La falta de control y evaluación de estos dos atributos en los servicios de salud se reflejará a la larga en una disminución de las posibilidades reales para brindar todos los servicios sociales ⁽¹⁵⁾.

Modelo de gestión de la calidad

Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias ⁽¹⁶⁾,

Modelo Servqual

El modelo Servqual se hizo público por primera vez en el año 1988, a partir de allí se han realizados mejoras, correcciones y revisiones. El modelo Servqual es una técnica de investigación del ámbito productivo, que permite ejecutar la medida de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio brindado por parte de la empresa o entidad. Este modelo permite examinar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes o usuarios, además, permite estar al corriente de los factores incontrolables e impredecibles de los clientes⁽¹⁷⁾.

Es así como el modelo Servqual proporciona información detallada concerniente a las opiniones de los clientes referentes exclusivamente al servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes para promover la mejora en determinados factores, como las impresiones del personal con relación a la expectativa y la percepción de los clientes. Asimismo, este modelo es una herramienta funcional de perfeccionamiento y que sirve para comparación con otras organizaciones⁽¹⁸⁾.

De tal modo, el modelo Servqual congrega a cinco dimensiones para realizar la medición de la calidad del servicio, las mismas que se detallan en la tabla 1⁽¹⁷⁾.

Tabla 1. Dimensiones del modelo Servqual⁽¹⁷⁾.

Ítem	Dimensión	Descripción
1	Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
2	Sensibilidad	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
3	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
4	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
5	Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Plan de mejora

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante ⁽¹⁹⁾.

1.2. Antecedentes

En el año 2019, Álvaro Benites, realizó un estudio referente a los factores sociales y a la calidad de la atención al cliente en el área de consultorio externo de los hospitales públicos Eleazar Guzmán y La Caleta de Chimbote – Perú, donde mediante una investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental aplicando como instrumento la encuesta Servqual, donde se concluyó que existe una asociación positiva, una diferencia estadísticamente significativa de la calidad de atención brindada al cliente en cada uno de los establecimientos de salud estudiados ⁽²⁰⁾.

En el año 2017, Francisco Infantes, llevó a cabo un estudio sobre la calidad de atención brindada y el grado de satisfacción de los clientes del departamento de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos, en el cual mediante un estudio transversal, evaluaron la satisfacción de 305 paciente usando el instrumento de encuesta Servqual, donde se obtuvieron como resultados que la satisfacción general percibida fue alta, resaltando las dimensiones de empatía y seguridad, las cuales presentaron mayores niveles de satisfacción ⁽²⁾.

En el mismo año, Orozco et al, ejecutaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los clientes que acuden a la consulta externa en el centro de salud San José de Marulanda Caldas, en el cual se tuvo en cuenta cada una de las características sociodemográficas y la percepción de los pacientes referente a la atención recibida. Siendo este un estudio cuantitativo y descriptivo, se usó la metodología del instrumento de encuesta del modelo Servqual a 276 pacientes, los cuales resultaron tener aspecto negativo referente a la atención oportuna al momento de la cita y a la información brindada por el médico ⁽¹⁰⁾.

Finalmente, en el año 2014, Reina Matsumoto, realizó desarrolló un modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de servicios de publicidad Ayuda Experto, en el cual mediante el instrumento de encuesta Servqual aplicada a los clientes

de la empresa, se determinó que el desconocimiento del nivel de calidad del servicio brindado resulta ser el problema principal el cual no permite que se cumplan los objetivos de productividad planteados en la empresa⁽¹⁷⁾.

1.3. Bases legales

En primera instancia se encuentra la Constitución de la República del Ecuador, donde en su artículo 32, indica todos los habitantes tienen derecho a la salud, por lo tanto, las personas que brindan este servicio, tienen que brindar una atención digna, satisfactoria y de calidad ⁽²¹⁾.

Por otro lado, se encuentra la Ley Orgánica de Salud, resaltando los artículos 1, 3 y 7. Donde primeramente tratan sobre el derecho de la salud para todos los ecuatorianos sin excepción alguna, donde también se define a la salud como aquella inexistencia de enfermedades y finalmente sobre el derecho al acceso a la salud, a un servicio de alta calidad, salud pública gratuita y recibir una atención medica integral y gratuita ⁽²²⁾.

Y finalmente, se encuentra la Ley del Servidor Público – LOSEP, donde cabe recalcar el artículo 22, en el cual se reflejan los deberes y obligaciones de todos los servidores públicos, entre los cuales se destacan el respeto y cumplimiento de las disposiciones del reglamento, cumplimiento de la atención adecuada al público garantizando un servicio de calidad, lo cual refleje un nivel de satisfacción adecuado respecto al servicio que presta cada entidad pública ⁽²³⁾.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación, se presenta la metodología a utilizada en el desarrollo de este estudio, los procedimientos, métodos y técnicas aplicados para el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.1. Descripción del lugar

La investigación se realizó en el Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, el cual es un centro de atención de primer nivel, cuenta con servicio de emergencia 24 horas, UTP (Unidad de trabajo de parto) y consulta externa; en donde se oferta como cartera de servicios atención en medicina general y familiar, enfermería, vacunatorio, obstetricia, pediatría, psicología, odontología, laboratorio clínico, farmacia y rehabilitación integral (terapia física, terapia de lenguaje y terapia ocupacional). También cuenta con el servicio de nutrición, fisiatría, estimulación temprana y psicorehabilitación, los cuales no están habilitadas actualmente por la falta de talento humano. cabe indicar que en la consulta externa del centro de salud laboran 32 profesionales.

Como unidad de primer nivel de atención trabaja con los programas del MSP (Ministerio Salud Pública) tales como el Programa de Control de Tuberculosis, Estrategia Nacional de Prevención y Control del VIH/SIDA-ITS, Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), Programa de Control de los Desórdenes por Deficiencia de Yodo (DDI), Encuesta Nacional de Salud y Nutrición – ENSANUT y Atención integral por ciclos de vida.

Según la tipología y lo establecido en el MAIS (Modelo de Atención Integral de Salud) los profesionales deben trabajar para la comunidad 70% atención extramural y 30% atención intramural, para lo cual forman los Grupos EAIS (Equipos de Atención Integral de Salud); mismos que están conformados por 1 Medico, Enfermera, Obstetras, Odontólogos y TAPS (Técnicos de atención primaria de salud) para el beneficio de 30.926 habitantes del Cantón.

La infraestructura física a pesar de haber sido entregada hace aproximadamente 02 años presenta inconvenientes debido a la distribución de los consultorios para la atención médica, actualmente cuenta con 02 consultorios hábiles para Medicina general, 01 para Calificación de Discapacidad, 01 Pediatría, 02 Obstetricia, mediante una guía de observación previa al estudio realizado se pudo identificar que este factor es un limitante

para cumplir con las expectativas de salud del paciente, quién espera ser atendido en el menor tiempo posible; el enojo, la irritabilidad y la insatisfacción son evidentes en los pacientes al retirarse de esta unidad operativa.

2.2. Tipo de estudio

El presente estudio se fundamentó en la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, de tal forma que la investigación tiene un enfoque mixto según Hernández ⁽²⁴⁾, en razón que se emplearon un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación para la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos se aplicaron instrumentos en escala o rangos numéricos que permitieron la recopilación de información pertinente para el análisis de las variables en estudio. El diseño de la investigación fue no experimental transversal descriptivo, debido a que se evaluó el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, en una sola ocasión durante un periodo de tiempo definido. El alcance descriptivo de la investigación es por cuanto se especifica cual es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la atención en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne ⁽²⁴⁾.

2.3. Población y muestra

Para esta investigación la población se refiere a todos de individuos involucrados en el proceso. como se explica en la tabla 2.

Tabla 2. Población

ITEM	INFORMANTES	CANTIDAD
1	Usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne del 24 al 31 de agosto 2020	253
2	Personal de salud y administrativo de consulta externa	32
TOTAL		285

*Fuente: Centro de Salud Tipo C cantón Muisne
Elaborado por: Sayana Tenorio*

Como la población es muy extensa, se extrajo una muestra significativa, la cual permitió recopilar información.

Muestra

Datos:

- N Tamaño de la población = 253
Z Margen de confianza = 95% correspondientes al 1,96 desviación estándar
P Probabilidad que el evento ocurra expresado en unidad P=0,50
Q Probabilidad que el evento no ocurra 1-P
E Error muestral a considerar = 0,05

Fórmula para cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,50) (1-0,50) (253)}{0,05^2 (253 - 1) + 1,96^2(0,50) (1-0,50)}$$

$$n = \frac{242,98}{1,59} = 371,81$$

n=153

Tabla 3. *Matriz muestral*

ITEM	INFORMANTES	CANTIDAD
1	Usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne del 24 al 31 de agosto 2020	153
2	Personal de salud y administrativo de consulta externa	32
TOTAL		185

Fuente: Centro de Salud Tipo C cantón Muisne

Elaborado por: Sayana Tenorio

2.4. Definición conceptual y operacionalización de variables.

Variable dependiente

Calidad de atención

Variable independiente

Nivel de satisfacción

2.5. Métodos de investigación

En la investigación se aplicó el método deductivo, el cual consiste en partir de una premisa universal comprobable, aplicar leyes inferenciales entre la premisa general y un teorema particular (segunda premisa) también comprobable ⁽²⁵⁾.

2.6. Técnicas e instrumentos

2.6.1. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon para la recolección de datos en este estudio cumplen con los requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. A continuación, se describen los instrumentos a ser usados en esta investigación.

Análisis documental

Tabla 4. Descripción del análisis documental

Técnica	Análisis documental
Instrumento	Ficha bibliográfica y de contenido.
Objetivo	Analizar información referente a modelos de evaluación de la calidad de atención
Estructura	Características y subcaracterísticas de la calidad de atención que se deben evaluar
Necesidades de información	Que métricas aplicar para la evaluación de las características y subcaracterísticas la calidad de atención
Tipo de aplicación	En línea.

Elaborado por: Sayana Tenorio

Cuestionarios y encuestas

Tabla 5. Descripción del cuestionario y encuesta

Técnica	Cuestionario y Encuesta
Instrumento	Cuestionario de encuesta. Ver anexo 1
Objetivo	Recopilar información requerida para la medición de la calidad de atención
Estructura	Preguntas cerradas de selección múltiple. Preguntas con escala Likert.
Necesidades de información	Nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne

Nivel de calidad de atención en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne

Tipo de aplicación En persona.

Elaborado por: Sayana Tenorio

Observación

Tabla 6. Descripción de la observación

Técnica	Observación
Instrumento	Guía de observación. Ver anexo 2
Objetivo	Recopilar información requerida para la medición de la calidad de atención
Estructura	Preguntas cerradas. Preguntas con escala Likert. <ul style="list-style-type: none">• Aplicación de normas y procedimientos que garantizan los servicios de salud• Los profesionales de la salud tratan a todos los usuarios por igual• Horario de atención
Necesidades de información	<ul style="list-style-type: none">• Información sobre los servicios de la consulta externa• Tiempo de atención• Tiempo de espera en la cola• Entorno del centro de salud• Evaluación de la prestación de servicios• Equipos y suministros del centro de salud• Resolución de problemas
Tipo de aplicación	En persona.

Elaborado por: Sayana Tenorio

2.7. Análisis de Datos.

Para el análisis de datos se utilizó la herramienta Microsoft Excel mediante la creación de una base de datos de las respuestas de las preguntas, luego se verificó la fiabilidad del cuestionario aplicado en la investigación mediante el alfa de Cronbach. Además, se realizaron gráficos con los datos obtenidos una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos.

2.8. Normas Éticas

En la ejecución de este estudio se fue aplicado los estatutos planteados en la Declaración de Helsinki, en donde se establece que es deber del personal médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación. Además, la investigación sigue fielmente lo establecido en el Código de Ética de la investigación y aprendizaje de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne.

Análisis univariante

En la tabla 1 se presentan los resultados del análisis de univariante de las variables independientes (edad, género y nivel de estudios) de la muestra seleccionada. La información está relacionada con la evaluación del nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne.

Tabla 7. Variables sociodemográficas de la muestra

Variable / Valor	Frecuencia	Porcentaje
Tamaño muestral	153	100%
Edad		
18-30	34	22%
31-40	32	21%
41-50	39	25%
51-60	26	17%
61-99	22	14%
Género		
Femenino	80	52%
Masculino	64	42%
GLBTI	9	6%
Nivel de Estudios		
Ninguno	29	19%
Primaria	30	20%
Secundaria	71	46%
Superior	23	15%

Nota. El nivel de estudio corresponde al más alto nivel concluido.

En el Figura 1 se presenta a través de un gráfico de barra el análisis de las variables sociodemográficas de la muestra seleccionada basado en proporciones

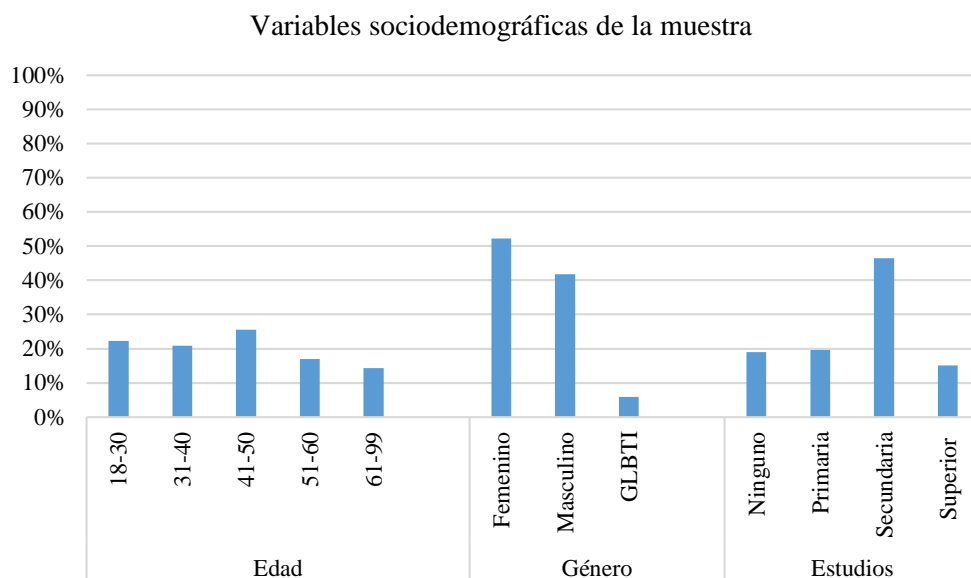


Figura 1. Variables sociodemográficas de la muestra

En la tabla 8 se muestran los resultados del estudio de la variable dependiente satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne en relación con las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en base de medias y proporciones.

Tabla 8. Análisis de la variable dependiente de la muestra

Variable / Valor	Media	Porcentaje
Satisfacción	4,4	
Tangibilidad		
1 Totalmente en desacuerdo		0%
2 Desacuerdo		0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		16%
4 De acuerdo		31%
5 Totalmente de acuerdo		52%
Fiabilidad		
1 Totalmente en desacuerdo		0%
2 Desacuerdo		0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		27%
4 De acuerdo		52%
5 Totalmente de acuerdo		21%
Capacidad de respuesta		
1 Totalmente en desacuerdo		0%

2	Desacuerdo	0%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19%
4	De acuerdo	60%
5	Totalmente de acuerdo	21%

Seguridad

1	Totalmente en desacuerdo	0%
2	Desacuerdo	0%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8%
4	De acuerdo	51%
5	Totalmente de acuerdo	41%

Empatía

1	Totalmente en desacuerdo	0%
2	Desacuerdo	0%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2%
4	De acuerdo	69%
5	Totalmente de acuerdo	29%

En la figura 2 se observa gráficamente los resultados del estudio de la variable dependiente satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne en relación con las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en base a porcentajes

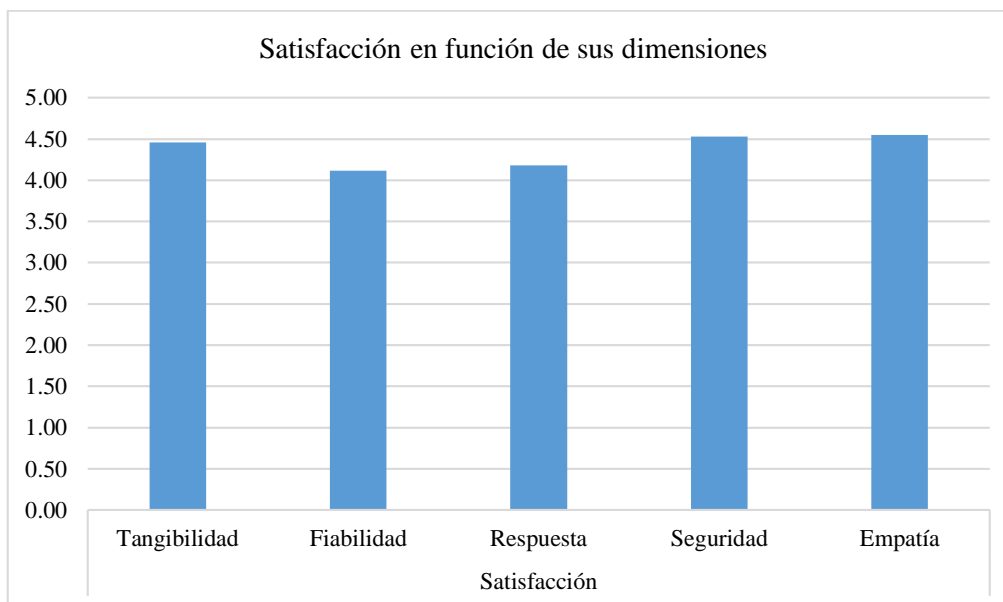


Figura 2. Satisfacción en función de sus dimensiones

Análisis bivalente

En la tabla 9 se presentan los resultados del análisis bivalente de la satisfacción con respecto a las variables edad, género y nivel de estudios.

Tabla 9. Análisis bivariante de la muestra

Variable / Valor	Satisfacción Media
Satisfacción	4,4
Edad	
18-30	4,4
31-40	4,3
41-50	4,4
51-60	4,5
61-99	4,2
Género	
Femenino	4,4
Masculino	4,4
GLBTI	4,4
Nivel de Estudios	
Ninguno	4,5
Primaria	4,4
Secundaria	4,3
Superior	4,4

En la Figura 3 se puede observar mediante un gráfico de barras el resultado del análisis bivariante de la satisfacción con respecto a las variables edad, género y nivel de estudios.

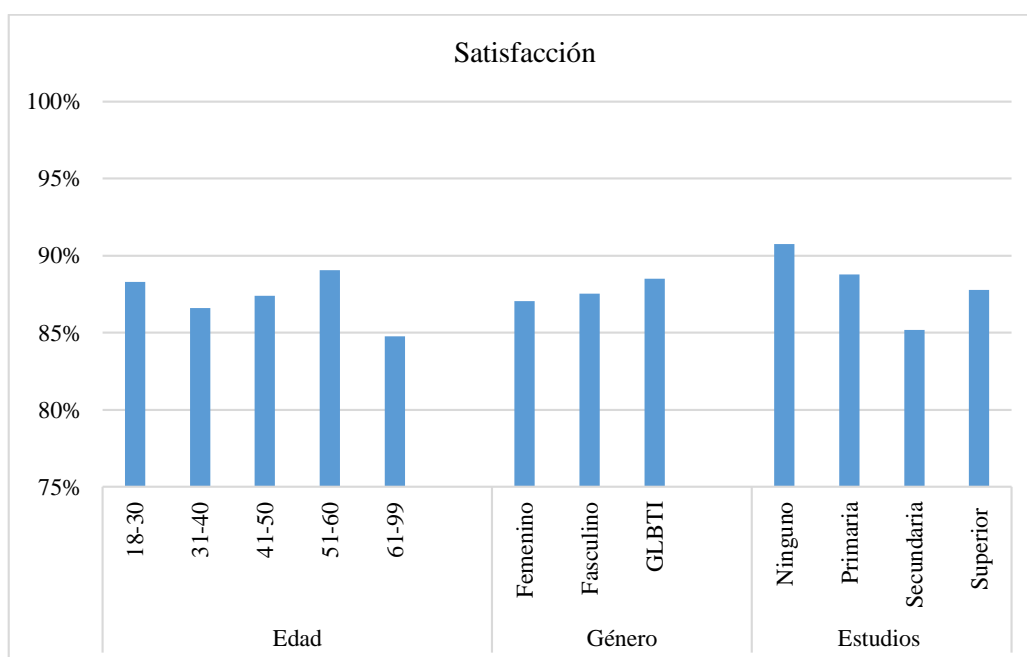


Figura 3. Análisis bivariante de la muestra

CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN

Una vez que se presentaron y se analizaron los resultados obtenidos de la evaluación el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, en este capítulo se discutió sobre los hallazgos encontrados.

Este estudio al igual que las investigaciones que sirvieron como antecedentes, se aplicó un cuestionario SERVQUAL el cual permitió evaluar la calidad de servicios del área de consulta externa, en base a las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según la evaluación la media global de satisfacción fue 4.4/5, y al igual que en los estudios de Benites e Infantes se coincide en que la dimensión seguridad es la que se muestra con más alto grado de satisfacción, mientras que la dimensión muestra el grado más alto de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne fue Fiabilidad.

Coincidentemente con la investigación de Infantes en el análisis por preguntas se halló que la pregunta en la que los pacientes manifestaron el más alto grado de satisfacción fue en lo referente al trato del personal médico; mientras que la pregunta acerca de la obtención del turno para la atención médica, fue con la que se manifestaron más insatisfecho

En este estudio se evidencia que la satisfacción del usuario está relacionada directamente a la información sociodemográfica, por ejemplo, la satisfacción se ve afectada directamente en base al nivel de estudios de los pacientes, es decir los pacientes que no tienen ningún tipo de estudio tienen mayor nivel de satisfacción, mientras que los que han culminado su educación de tercer nivel la satisfacción es menor.

Los limitantes que se encontraron en esta investigación fue el acceso al centro de salud para la recopilación de la información, debida a la seguridad ante la emergencia suscitada por la pandemia del covid-19.

Luego de la evaluación del nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, los directivos de esta casa de primer nivel cuentan con información suficiente para la elaboración de un plan de acción

tendiente a mejorar la calidad de atención en consulta externa y por consiguiente la satisfacción de los pacientes

CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se entrevistó a una muestra significativa homogénea de pacientes atendidos en la consulta externa del centro de salud Tipo C cantón Muisne mediante la aplicación de instrumento de recolección Servqual y basado en la escala de Likert, el cual permitió recopilar valiosa información sociodemográfica y de satisfacción relacionada con la atención en la consulta externa. La confiabilidad del instrumento usado en la evaluación se midió mediante el alfa de Cronbach, donde el índice general de Cronbach α fue 0,81/1 quedando demostrada la fiabilidad del cuestionario la cual fue alta.

Se analizó la información que se obtuvo en base a la aplicación del instrumento de recolección Servqual, donde se evidencia que la media de la satisfacción de pacientes atendidos en la consulta externa del centro de salud Tipo C cantón Muisne es de 4.4/5 (De acuerdo en la escala de Likert), en base a las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. También se pudo observar que la variable satisfacción no presenta una dependencia significativa en base de las variables sociodemográficas esto en base a los datos estadísticos obtenidos.

La información se presentó empleando estadística descriptiva, tablas, gráficos lo cual facilitó significativamente la interpretación de los datos obtenidos

Recomendaciones

Analizar la información resultante de este estudio a fin emplearla de la mejor forma en el diseño de un plan de mejora de la calidad de atención en la consulta externa del centro de salud Tipo C cantón Muisne.

Evaluar periódicamente el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, con la finalidad que siempre se mantengan niveles altos de intención en este centro de primer nivel.

Socializar la información obtenida de la evaluación del nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne. Para empoderar a todo el personal que labora en el centro de primer nivel.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. mam M, Moreno L, Hernandez D, MARTINEZ A, Ochoa H. Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la ciudad de México.. Gac Med Mex. 2016; 152(1).
2. FM IG. 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. Rev Peru Med Integr. 2017; 2(2).
3. W M. valuación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Online].; 2018. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
4. L. S. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León [Internet]. Universidad Autónoma de Nuevo León. [Online].; 2012. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-000>.
5. Resolution A/RES/67/81.. In Global health and foreign policy. In: Sixty seventh United Nations General Assembly United Nations; 12 December 2012; New York.
6. KurK M, Kelley E, Syed S, Tarp F, Addison T, Akachi Y. Measuring quality of health-care services: what is known and where are the gaps? Bull World Health Organ. 2017 Jun; 1(95): p. 389–389A.
7. Bank WHOatW. Tracking universal health coverage. In global monitoring report; 2015; Geneva and Washington DC.
8. Shamsuzzoha BS, Sheila L, Nana MA, Matthew , Edward K. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. OMS; 2018.
9. Gapcha Y, Rojas L, Pardo K. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un Hospital Público. 2018 Abril - Diciembre; 7.
10. B O, Henao E, Londoño L. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas. ESE. 2011; 53.

11. Flores E, Jurado E, Muñoz J. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la ese centro de salud San José de Leiva respecto a los atributos de calidad e información recibida por el personal de la ese en el periodo 2017. ; 2019.
12. Philip K. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición.. In.: Pearson Educación; 2001. p. 40 y 41.
13. E. S. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.. ; 2014.
14. Perenguez I, Rodríguez X, Quintero E. Satisfacion de los usurarios en consulta externa en el hospital PIO XII de Colon departamento del Putumayo en el último trimestre del año 2007. ; 2008.
15. Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública. 2004 enero - marzo.
16. López Cubino. Modelos de Gestión de Calidad. [Online].; 2001 [cited 2020. Available from: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>.
17. Nishizawa M. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014. ; 34(181 - 209).
18. Hugo VV. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa , en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Guayaquil;; 2019.
19. Proaño Villavicencio DX, Gisbert Soler , Pérez Bernabeu. Metodología para elaborar un plan de mejora. 3C Empresa. 2017 Diciembre;; p. 50 – 56.
20. Benites A. Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019. Tesis maestria. Chimbote - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019.

21. Asamblea Nacional. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. 2008..
22. Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Salud. 2012..
23. Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Servicio Público. 2016..
24. Hernández R. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V; 2010.
25. Rodríguez D. Método deductivo: características y ejemplos. [Online].; 2019. Available from: <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>.
26. Quezada M. Protocolo de score mama y claves obstétricas incide en la morbi – mortalidad materno fetal del centro de salud tipo B del cantón Cevallos, durante el periodo enero a diciembre 2016. Tesis. Ambato: UNIANDES; 2017.

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas

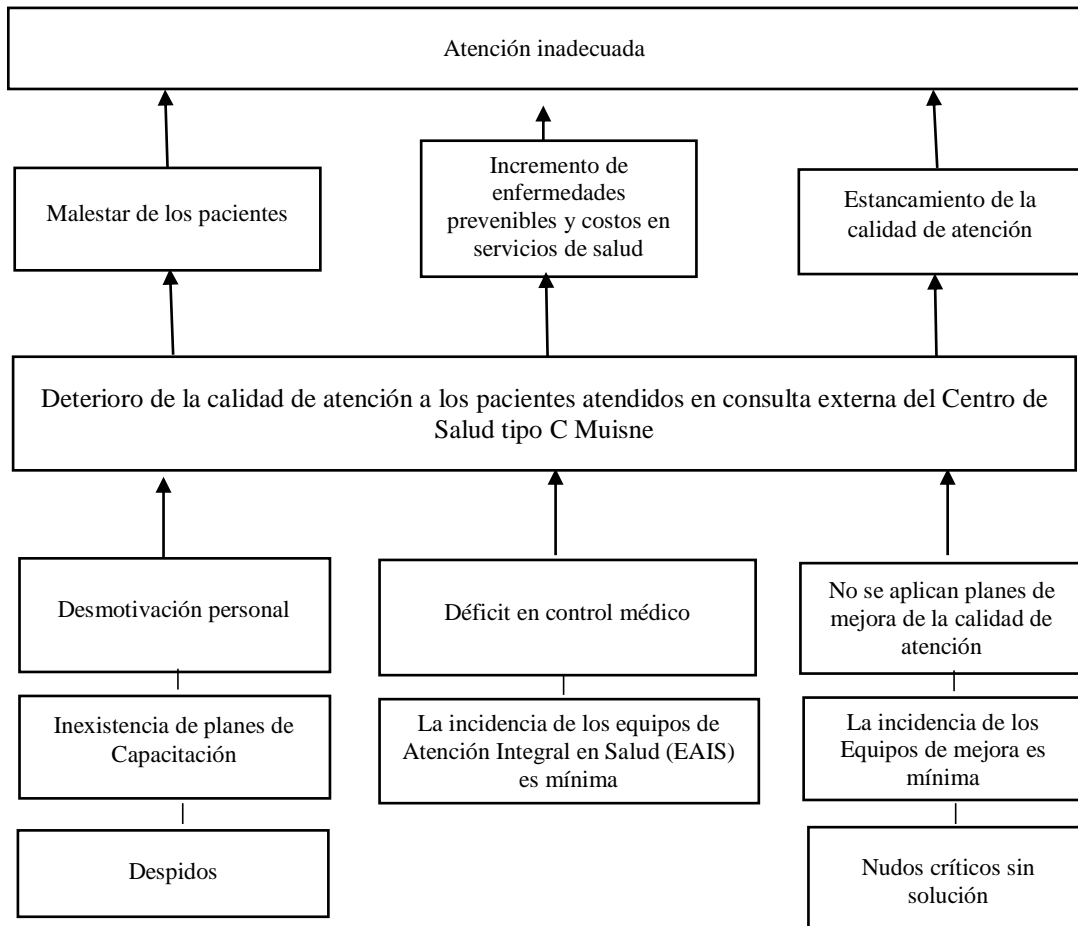


Figura 4. Árbol de problema

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Tabla 10. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
independiente: Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas	Mantener satisfecho al cliente es primordial para las unidades de salud	Fiabilidad de los procesos de atención	Número de personas satisfecho con el proceso	Encuesta
			Capacidad de respuesta	Número de respuestas cumplidas	Observación
			Seguridad • Presentación del personal, Identificación del paciente, Administración segura del medicamento, • Transferencia de información)	Numero de procedimientos seguros	Observación
			Empatía (buen trato)	Numero de buen trato al paciente	Observación
			Aspecto tangible (Tiempo de espera en la cola)	Duración de atención de paciente	Observación
Plan de mejora de calidad de atención	Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento	Permite identificar las acciones de mejora a aplicar y analizar su viabilidad	Planes de contingencias	Numero de planes mensuales	Observación
			Tareas (Nudos críticos)	Numero de nudos críticos resueltos	Observación
			Gestión de dotación de Recursos (Insumos médicos, materiales, equipamiento)	Numero de abastecimiento	Observación

Anexo 3. Cuestionario de encuesta a usuarios la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne

Este cuestionario tiene como finalidad de evaluar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne, por lo que se le agradece sinceridad en su respuesta.

Pregunta	Respuesta				
Edad	18 – 30 <input type="checkbox"/>	31 – 40 <input type="checkbox"/>	41 - 50 <input type="checkbox"/>	51 – 60 <input type="checkbox"/>	>> 60 <input type="checkbox"/>
Género	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>		
Nivel de estudios	Ninguno <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundari <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	Post grad <input type="checkbox"/>

Pregunta	Respuesta				
Dimensión tangibilidad					
¿Está conforme con las instalaciones, el ambiente físico y la limpieza del centro de salud?	5	4	3	2	1
¿Está conforme con el equipamiento del centro de salud?	5	4	3	2	1
Fiabilidad					
¿Está satisfecho con el sistema aplicado para la entrega de turnos para atención medica?	5	4	3	2	1
¿Tuvo dificultad en obtener turno para la atención médica?	5	4	3	2	1
¿Está de acuerdo con el tiempo que esperó por atención medica?	5	4	3	2	1
¿El personal de Estadística al momento del manejo de la historia clínica es amable?	5	4	3	2	1
Capacidad de respuesta					
¿Está satisfecho con el trámite que realizó para ser atendido?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con la predisposición que el personal administrativo tiene para ayudar a resolver dudas de los usuarios?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con la solución de quejas y reclamos por parte del personal administrativo de consulta externa?	5	4	3	2	1
Dimensión seguridad					
¿Está satisfecho con el uso de guantes, mascarillas, mandiles por parte del personal de salud?	5	4	3	2	1
¿Considera apropiados los medicamentos que le son recetados?	5	4	3	2	1
¿Está de acuerdo con las explicaciones del personal de salud sobre su tratamiento?	5	4	3	2	1
Empatía					
¿Está satisfecho con el trato del personal médico?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con el trato del personal de enfermería?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con el trato del personal auxiliar de enfermería?	5	4	3	2	1
¿En términos generales, usted se siente satisfecho con la atención recibida en la consulta externa?	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Anexo 4. Guía de observación.

Objetivo: Recopilar información requerida para la medición de la calidad de atención en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne.

No	Pregunta	Respuesta	Puntaje
1	Se aplican normas y procedimientos que garantizan los servicios de salud	No = 0, Si = 1	
2	¿El personal de salud y administrativo de la consulta externa atienden a todos por igual?	No = 0, Si = 1	
3	¿El personal de salud y administrativo de la consulta externa respeta el horario de atención?	No = 0, Si = 1	
4	¿Información sobre los servicios de la consulta externa es clara para los usuarios?	No = 0, Si = 1	
5	¿Se observa quejas sobre el tiempo de espera por atención medica de parte de los usuarios?	No = 0, Si = 1	
6	¿Está limpia la recepción del centro de salud?	No = 0, Si = 1	
7	¿Está limpia la sala de espera de consulta externa?	No = 0, Si = 1	
8	¿Están limpios los baños de la consulta externa?	No = 0, Si = 1	
9	¿Están limpios los consultorios de la consulta externa?	No = 0, Si = 1	
10	¿La sala de espera tiene un número adecuado de asientos para cada paciente que espera atención?	No = 0, Si = 1	
11	¿Está el centro bien ventilado?	No = 0, Si = 1	
12	¿el suministro de agua es permanente en el centro médico?	No = 0, Si = 1	
13	¿Los profesionales de la salud tratan a todos los usuarios por igual?	No = 0, Si = 1	
14	¿Los profesionales de salud tienen la experticia para brindar atención médica a los usuarios?	No = 0, Si = 1	
15	¿Los equipos y suministros del centro de salud son necesarios y suficientes para brindar atención de calidad a los usuarios?	No = 0, Si = 1	
16	¿El personal de salud y administrativo de la consulta externa esta presto a resolver los problemas de los usuarios?	No = 0, Si = 1	
	Puntaje total		

Anexo 5. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTA EXTERNA CENTRO DE SALUD TIPO C CANTÓN MUISNE

Estudio a profesionales de salud: Evaluar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C Cantón Muisne (**encuesta y guía de observación**).

Yo, SAYANA LISSETTE TENORIO RIVAS, CI: 080349489-7 Manifiesto que estoy conforme con la investigación que se me ha propuesto. He comprendido la información anterior. He podido preguntar y aclarar todas mis dudas. Por eso he tomado consciente y libremente la decisión. También sé que puedo retirar mi consentimiento cuándo lo estime oportuno.

SI Autorizo a que se realicen las actuaciones oportunas, incluyendo modificaciones en la forma de realizar la investigación, para evitar los daños o peligros potenciales para la vida o la salud, que pudieran surgir en el curso de la investigación.

NO Autorizo a la realización de esta investigación. Asumo las consecuencias que de ello puedan derivarse para la salud o la vida.

Firma Investigador

Firma del profesional de Salud

Fecha: 25/09/2020

Anexo 6. Autorización del centro para la recolección de datos

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud

Oficio Nro. MSP-CZ1-08D03-DDMAS-2021-0029-O

Atacames, 03 de febrero de 2021

Asunto: RESPUESTA: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN PARA TRABAJO DE TITULACIÓN UNIVERSIDAD PUCE

Mgt.
Marilyn Vila Maffare
Directora de Escuela
PUCESE-ESMERALDAS
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. MSP-CZ1-08D03-AF-2021-0039-E, se indica que la Dirección Distrital da apertura a la investigación e inicio de los trabajos de titulación para los estudiantes antes mencionados; además se indica que cada profesional debe realizar lo siguiente:

- La solicitud de la información es personal de cada profesional indicando el tema y los datos específicos necesarios para su trabajo de titulación.
- Solicitud de apertura de estadística para su revisión de datos.

Se debe notificar esta solicitud a los departamentos de vigilancia, promoción y estadística para su conocimiento.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Mario Alejandro Duran Rodas
DIRECTOR DISTRITAL 08D03 MAS

Referencias:
- MSP-CZ1-08D03-AF-2021-0039-E

Anexos:
- ilovepdf_merged0080526001612296978.pdf

Dirección: Av. Rafael Palacios y Olmedo. / Atacames- Ecuador
Teléfono: 593-6-2731-943 - www.salud.gob.ec



* Documento firmado electrónicamente por Quijua

1/2