

UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA

TEMA:

Factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de
Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022.

Autor:

Jimmy Richard Revilla Zambrano

Tutor:

Ec. Ángel Augusto Maridueña Larrea, MSc

Milagro, año

Derechos de autor

**Sr. Dr.
Fabricio Guevara Viejó**
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **Jimmy Richard Revilla Zambrano** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Salud Pública**, como aporte a la **Línea de Investigación en Salud Pública y bienestar humano integral**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 14 de marzo 2023

Jimmy Richard Revilla Zambrano
C.I. 120466817-0

Aprobación del Director del Trabajo de Titulación

Yo, **Ángel Augusto Maridueña Larrea MSc.** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Jimmy Richard Revilla Zambrano**, cuyo tema es **Factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022**, que aporta a la Línea de Investigación Salud Pública y bienestar humano integral, previo a la obtención del Grado **Magíster en Salud Pública**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 14 de marzo 2023

Ángel Augusto Maridueña Larrea
C.I. 0924887482

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**, presentado por **MED. REVILLA ZAMBRANO JIMMY RICHARD**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "FACTORES QUE INFLUYEN MAYORITARIAMENTE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD CERECITA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2022.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	55.33
DEFENSA ORAL	36.00
PROMEDIO	91.33
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Msc GUARNIZO CRESPO DALTON MICHEL
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Msc ZAPA CEDEÑO JULIANA KARINA
VOCAL

Msc ZAPA CEDEÑO JULIANA KARINA
VOCAL



M.A.E. MEZA NIETO ANGGIE KATHERINE
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

M.A.E. MEZA NIETO ANGGIE KATHERINE
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

*A Dios, a mi querida familia por su constante apoyo y ejemplo de
no desistir ante las adversidades.*

AGRADECIMIENTOS

Mi profundo agradecimiento a los docentes que contribuyeron de una u otra forma en este aprendizaje, brindando herramientas para mejorar mi desempeño profesional y dar mi mejor versión a la sociedad. En especial a mi tutor el Ec. Ángel Maridueña Larrea MSc. por su gran aporte y acompañamiento, ya que sin su guía no hubiese sido posible la culminación de esta investigación.

Resumen

La calidad y el grado de satisfacción percibidos por los usuarios son elementos esenciales en la evaluación de la gestión de los centros de salud, debiéndose incorporar al proceso operativo de atención un conjunto de herramientas de evaluación que permitan acompañar y monitorear su desarrollo, contribuyendo así a la construcción de la calidad deseada. Por lo cual, esta investigación pretende identificar mediante un enfoque cuantitativo-descriptivo con alcance correlacional, los factores que influyeron mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022; con la finalidad de sugerir estrategias de mejora y así afianzar el bienestar de sus pacientes. Los principales hallazgos que se desprenden del análisis de las estadísticas que difunde el Ministerio de Salud Pública en su portal institucional, es que el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022 mejoró en 3.14 puntos porcentuales y se posicionó en 89.54% (86.40% en 2021). Lo que implica que, en algunos parámetros, la unidad operativa ha logrado cumplir las expectativas de los usuarios, pero que en otros aún requiere ajustes para lograr un mayor nivel de satisfacción y así mantener un alto nivel en la calidad de atención.

Palabras Claves: Calidad, Satisfacción usuario, Salud.

Abstract

The quality and degree of satisfaction perceived by users are essential elements in the evaluation of the management of health centres, and a set of evaluation tools should be incorporated into the operational process of care to accompany and monitor its development, thus contributing to the construction of the desired quality. Therefore, this research aims to identify, through a quantitative-descriptive approach with correlational scope, the factors that mainly influenced user satisfaction at the Cerecita Health Centre in the city of Guayaquil during the year 2022, in order to suggest strategies for improvement and thus strengthen the welfare of their patients. The main findings from the analysis of the statistics published by the Ministry of Public Health on its institutional website are that the level of satisfaction of users who attended the Cerecita Health Centre in the city of Guayaquil during 2022 improved by 3.14 percentage points to 89.54% (86.40% in 2021). This implies that, in some parameters, the operational unit has managed to meet the expectations of users, but in others it still requires adjustments to achieve a higher level of satisfaction and thus maintain a high level of quality of care.

Keywords: Quality, User satisfaction, Health.

Lista de Tablas

Tabla 1. Tabla de Operacionalización.....	36
--	----

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Índice de Satisfacción por Género	19
Gráfico 2. Índice de satisfacción por nacionalidad	19
Gráfico 3. Índice de satisfacción por tipo de servicio recibido.....	20
Gráfico 4. Nivel de satisfacción en relación con los medios por los cuáles accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web, presencial)	20
Gráfico 5. Nivel de satisfacción en relación con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención	21
Gráfico 6. Nivel de satisfacción con relación al tiempo de espera en el establecimiento desde que llegó hasta ser atendido	21
Gráfico 7. Nivel de satisfacción en relación con la información proporcionada sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud	22
Gráfico 8. Nivel de satisfacción en relación con la privacidad con la que le atendió el personal de salud	22
Gráfico 9. Nivel de satisfacción con relación a la explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud.....	23
Gráfico 10. Nivel de satisfacción con relación a la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera aclara y visible) ya sea con el carné institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido.....	23
Gráfico 11. Instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros.....	24
Gráfico 12. Nivel de satisfacción con relación a la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud	25
Gráfico 13. Nivel de satisfacción en relación con el estado del mobiliario del establecimiento de salud (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores).....	25

Gráfico 14. Nivel de satisfacción en relación con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención	26
Gráfico 15. Nivel de satisfacción en relación con el trato que recibió en el establecimiento de salud	26
Gráfico 16. Nivel de satisfacción con relación a recibir medicamentos gratuitos	27
Gráfico 17. Nivel de satisfacción con relación a recomendar el Centro de Salud Cerecita....	27
Gráfico 18. Índice de satisfacción por período de evaluación año 2022	28
Gráfico 19. Índice de satisfacción años 2021 y 2022	28

Anexos

Ilustración 1. Índice de satisfacción de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Cerecita año 2022	34
Ilustración 2. Índice de satisfacción de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Cerecita año 2021	35

Índice

Introducción	1
Capítulo I: El problema de la investigación	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Delimitación del problema	5
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Preguntas de investigación	5
1.5 Determinación del tema	5
1.6 Objetivo general	6
1.7 Objetivos específicos.....	6
1.8 Hipótesis.....	6
1.9 Operacionalización de las variables	7
1.10 Justificación.....	7
1.11 Alcance.....	8
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial	9
2.1 Antecedentes referenciales	9
CAPÍTULO III: Diseño metodológico	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Métodos y las técnicas.....	13
3.3 Conformación de la encuesta realizada por el MSP.....	14
3.4 Procesamiento estadístico de la información	17
3.5 Declaración de las variables (operacionalización)	17
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados	18
4.1 Análisis de la situación actual	18
4.2 Verificación de las Hipótesis.....	29
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones	30
5.1 Conclusiones	30
5.2 Recomendaciones.....	31
Bibliografía	32
Anexos	34

Introducción

La calidad de atención en salud que recibe la ciudadanía es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) como: *“(...) el grado en que los servicios de salud coadyuvan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, permitiendo así gozar de un estado de salud pleno para su desarrollo personal (...)”*. Es decir, que los servicios de salud deben ser eficaces, seguros y centrados en las personas; brindando atención médica de calidad de manera oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

En línea con esta visión, (Vásquez & Sotomayor, 2018) expresan que *“(...) el concepto de calidad de la atención involucra aspectos como oportunidad, bioética y otros. Significa atender al paciente oportunamente, con competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y expectativas (...)”*.

En dicho sentido, la satisfacción del usuario en torno a la calidad de los servicios de salud que recibe debe enfocarse en las necesidades de salud y las expectativas del paciente. De esta forma, la literatura relacionada a la temática identifica diferentes factores necesarios para una alta calidad de atención en salud, estos son: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para los pacientes, satisfacción del paciente y valoración final del impacto en la salud.

En el Ecuador la primera puerta de entrada a la atención en salud se realiza a través del Primer Nivel de Atención, en el cual se resuelven aproximadamente el 85% de los problemas médicos y sus servicios se enfocan en la prevención, promoción y protección específica de la salud con diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de enfermedades de conformidad con lo establecido por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP, 2012).

Por lo cual, la calidad y el grado de satisfacción percibidos por los usuarios, son elementos esenciales en la evaluación de la gestión de los centros de salud, debiéndose incorporar al proceso operativo de atención un conjunto de herramientas de evaluación que permitan acompañar y monitorear el cambio, contribuyendo a la construcción de la calidad deseada.

En este contexto, la satisfacción de los usuarios debe ser parte fundamental de la gestión de los servicios de salud, ya que, como resultado de la comparación entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre la atención efectivamente recibida, permite evaluar la calidad percibida de los servicios, así como a esclarecer fortalezas y debilidades para reorientar la acción hacia la mejora continua en la atención.

Por lo previamente expuesto, la presente investigación pretende identificar los factores que influyen mayoritariamente en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil, establecimiento de tipología A que pertenece a una de las 7 unidades operativas del Distrito 09D08 Pascuales 2; el cual cuenta con servicios de medicina general, obstetricia, medicina familiar y comunitaria, odontología, psicología, enfermería y vacunación. Se atiende a una población de alrededor de 6.494 habitantes de todas las edades en el horario de 08h00 a 16h30 de lunes a viernes; con frecuencia diaria aproximada de 60 pacientes en estas especialidades, realizando actividades de promoción y prevención, así como también de tratamiento a las diferentes patologías con las que acuden los usuarios.

Para poder realizar un dictamen sobre el estado actual de la calidad del servicio de atención al usuario se pretende aplicar una metodología con enfoque mixto cuantitativo, de tipo transversal descriptivo correlacional, haciendo uso del formulario 084- Encuesta de Satisfacción en el Establecimiento de Salud, el cual es un instrumento elaborado y validado por el Ministerio de Salud Pública (MSP), aplicado a una muestra de 471 usuarios que asistieron a la unidad operativa durante el año 2022. Esto, con el objetivo de identificar a través de las variables estudiadas, los factores que afectan mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios que acudieron al Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el último año, con la finalidad de promover el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, identificar los puntos críticos de trabajo, las oportunidades de mejora y las necesidades de los ciudadanos basadas en evidencia científica e implementar prácticas seguras para la atención ciudadana.

Este trabajo se divide en cinco capítulos. A esta introducción le sigue el estudio la problemática de la investigación, el planteamiento, objetivos, justificación e importancia del tema. En el capítulo dos, se detallan las teorías de la calidad y la satisfacción usuaria. La metodología de la investigación se estudia en el tercer capítulo, el cual se destaca por describir

los instrumentos y las técnicas para la recolección y análisis de información. El cuarto capítulo expone los resultados del análisis de las encuestas aplicadas por el MSP a los usuarios que acuden a la unidad operativa, cuyos datos fueron transformados e interpretados en la matriz de categorías y subcategorías, de la cual se tomó la referencia para el desarrollo de la investigación. Esta finaliza con el detalle de las conclusiones y recomendaciones en el capítulo 5.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En el Ecuador, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Salud aprobada por la Asamblea Nacional del Ecuador en el año 2015 se indica que “(...) el ente regulador de las políticas sanitarias es el Sistema Nacional de Salud, cuya autoridad rectora es el Ministerio de Salud Pública el cual sustenta su estructura en el Modelo de atención integral en Salud Familiar, Comunitaria e Intercultural MAIS-FCI (...)”. Por lo tanto, el MSP establece como puerta de acceso a los servicios sanitarios públicos al primer nivel de atención, mediante la incorporación de las estrategias de atención primaria en salud; organizando a las instituciones que están dentro del Sistema Nacional de Salud, en niveles de atención según los servicios ofertados por estas, a través de la Red Pública Integral de Salud (RPIS), integrando a las instituciones de salud privadas, a través de la Red Complementaria.

El MSP en el año 2009 inició la implementación de sistemas de evaluación de la eficiencia del personal operativo de sus unidades de salud, con miras a mejorar la calidad de los servicios; y es a partir del año 2013 que el MSP a través de la Dirección Nacional de Calidad de Gestión de los Servicios realiza la evaluación de la satisfacción del usuario frente a los servicios que estos reciben. Sin embargo, los instrumentos utilizados para este fin no habían sido estandarizados, normatizados, ni validados.

De esta forma, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios que son atendidos en los establecimientos de salud pública, desde el mes de Octubre del año 2016 se implementó la Encuesta de Satisfacción al Usuario de Consulta Externa en el formulario 084; en este sondeo se plantean interrogantes como el tiempo de espera, estado de la infraestructura y mobiliario, limpieza en las unidades operativas, la calidad y calidez de la atención recibida durante las consultas médicas, entre otros.

Considerando que en el Centro de Salud Cerecita hasta el momento no se evidencian estudios documentados realizados que permitan medir la calidad de atención y satisfacción del paciente; es necesario tener parámetros de análisis que ayuden a distinguir los problemas que puede estar atravesando esta institución médica. Es por esto el interés de validar la información registrada en el Formulario 084 - Encuesta de Satisfacción en el establecimiento de Salud,

elaborado por la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud del MSP del Ecuador, con la finalidad de identificar los factores que mayormente influyen en la calidad de atención de los usuarios que asisten a la consulta del Centro de Salud Cerecita y garantizar una retroalimentación al personal de salud con el afán de mejorar los procesos de atención y optimizar los recursos del Estado.

1.2 Delimitación del problema

Campo: Pacientes atendidos en el Centro de Salud Cerecita.

Áreas: Calidad y Satisfacción usuaria.

Delimitación geográfica: Cerecita, Guayaquil, Ecuador.

Delimitación temporal: Datos del formulario 084 – Encuesta de Satisfacción en el establecimiento de salud de enero a diciembre del 2022 difundida por el MSP.

Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo, exploratorio, descriptivo, correlacional.

1.3 Formulación del problema

Frente al planteamiento del problema surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en salud recibida en el Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022?

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuánto es el tiempo de espera para la atención de los usuarios del Centro de Salud Cerecita?
- ¿Cómo se siente con el aseo y limpieza del Centro de Salud Cerecita?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita con la atención que reciben?
- ¿Cómo se siente con la infraestructura del Centro de Salud Cerecita?
- ¿Cómo es el trato de los profesionales del Centro de Salud Cerecita?

1.5 Determinación del tema

Determinar cuáles son los factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita.

1.6 Objetivo general

Emplear el formulario 084 - Encuesta de Satisfacción en el establecimiento de Salud difundido por el MSP, para identificar los factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022.

1.7 Objetivos específicos

- Determinar el tiempo de espera del usuario para la atención médica en el Centro de salud Cerecita.
- Analizar la satisfacción de los usuarios del centro de Salud Cerecita.
- Analizar cómo es el trato de los profesionales hacia los usuarios en el Centro de Salud Cerecita.
- Realizar un dictamen sobre el estado actual de la atención al usuario y proponer mejoras.

1.8 Hipótesis

Hipótesis General

Desde la captación de la percepción de la calidad de atención al usuario mediante el formulario 084 – Encuesta de Satisfacción al Usuario de Consulta Externa, la atención a los pacientes del Centro de Salud Cerecita ha mejorado y los indicadores de satisfacción han evolucionado de forma favorable para la gestión operativa de la entidad.

1.9 Operacionalización de las variables

Las variables se tomarán en consideración a partir de la conformación del formulario 084 – Encuesta de Satisfacción en el Establecimiento de Salud tal como se indicó en la introducción, lo cual se profundizará en la sección metodológica.

1.10 Justificación

La motivación para realizar esta investigación se sustenta en la facilidad en el acceso a la información que brinda el MSP desde el año 2016 a nivel nacional mediante las estadísticas captadas por el formulario 084 – Encuesta de Satisfacción al Usuario de Consulta Externa; las cuales tratan de aproximar el nivel de satisfacción del usuario en torno a la calidad del servicio de salud que recibe. Sin embargo, a la actualidad no se ha realizado por parte del consenso de investigadores un dictamen sobre la información que revela la encuesta para constatar si la evolución de los factores que capta para medir la calidad del servicio de salud ha mejorado o empeorado en el último año.

En dicho sentido, se ha escogido al Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil como caso de estudio, considerando la magnitud de pacientes diarios que atiende, y la importancia relativa de la zona geográfica en la cual se encuentra inmersa. El aporte de esta investigación ofrecerá al hacedor de políticas públicas de manera documentada, un estudio que valide la información suministrada a través del formulario 084 – Encuesta de Satisfacción al Usuario de Consulta Externa que permita evaluar cuáles son los factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita, para así realizar mejoras en la atención a nuestros beneficiarios.

El proceso investigativo además pretende contribuir al desarrollo humano en la sociedad, al estado, en lo académico, a nivel profesional; aportando datos útiles al conocer los niveles de satisfacción / insatisfacción en los pacientes en el centro de salud, lo que permitirá realizar las mejoras pertinentes para renovar la atención y aumentar el número de pacientes de la institución, satisfaciendo las necesidades percibidas de los usuarios; en línea con lo indicado por (Vásquez & Sotomayor, 2018) quienes manifiestan que (...) “En el primer nivel de atención de Salud se captan a la gran mayoría de los pacientes; por ende, la carga de trabajo dentro de

estas unidades, es alta y constante”; en consecuencia, esta situación exige que los profesionales de la salud deban mejorar su contingente para responder a las necesidades de la población.

1.11 Alcance

El estudio se aplicará a los usuarios que acuden al Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil, con el fin de asegurar que cada uno de ellos reciba el trato adecuado, tengan acceso a todos los servicios de manera equitativa y de esta manera dar una atención de calidad, satisfaciendo sus necesidades.

CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

2.1 Antecedentes referenciales

De conformidad con lo propuesto por (Aguirre, 2004), “la calidad relacionada con los servicios de atención en salud es el nivel de excelencia que la entidad escoge y se impone como norma, para satisfacer las necesidades del usuario”. Es decir que, si la institución llega a tener un nivel de importancia que le diferencie de las otras, ésta tendrá un mayor nivel de afluencia en sus servicios.

Según el autor, “la calidad de la atención médica consiste en otorgar atención al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permitan satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas”. Esta abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas, entre otros; la calidad obliga a mejorar a todos los que contribuyen a una atención satisfactoria al usuario.

En tanto que para (Malagon, 2012) “El aseguramiento de calidad es la disposición y utilización adecuada de actividades planificadas, recursos económicos, materiales y humanos, procesos, documentaciones; de todos los elementos necesarios para que las tareas y operaciones se desarrollen, asegurando calidad en los resultados, minimizando al máximo las fuentes de error”. En consecuencia, la atención debe tener oportunidad de que el paciente salga satisfecho de sus necesidades de salud, reciba un trato digno, amable y respetuoso; con personal suficiente y preparado para conceder la atención que requiere, así mismo que se disponga de los recursos suficientes para lograr que la atención se otorgue en un ambiente adecuado.

Para ampliar los criterios que permitirán realzar la importancia de analizar la calidad de atención al usuario en el área de la salud, se exponen a continuación algunas referencias de la literatura relacionada a la temática, las cuáles giran en torno a 1) La calidad en la atención de salud, 2) la evaluación de la calidad, 3) los modelos de evaluación de la calidad, 4) la satisfacción y estándares de calidad; y 5) el marco referencial legal que rige los principios elementales del derecho a la salud.

Entre las investigaciones realizadas a nivel internacional podemos citar el estudio descriptivo, transversal y correlacional, realizado por (Paredes , 2020) en el Centro de Salud Cañaris de la ciudad de Lima, a una muestra de 240 usuarios atendidos en la consulta externa durante los meses de mayo a junio del 2019, concluyendo que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Dentro de los factores más relevantes que inciden en esta dinámica se encuentran: 1) la dimensión de fiabilidad de los resultados que arrojan las pruebas y exámenes que se realizan a los usuarios, 2) la capacidad de respuesta y análisis que realizan los profesionales de la salud con base a estos resultados; 3) el grado de especialistas que posee la entidad de salud para detectar y tratar enfermedades y 4) la empatía como factor clave para garantizar una calidad en la atención al usuario.

En otro estudio observacional, descriptivo y transversal, realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH) de la ciudad de Lima por (Cabello & Chirinos , 2012) aplicado a una muestra de 383 usuarios, se obtuvo los siguientes resultados en la consulta externa: a) la disponibilidad para obtener una cita con el 80,6%; b) la demora en la atención en la farmacia (78,6%), el trato por parte del personal (63,8%) y la información sobre los pasos para ser atendidos (62%); mientras que en el servicio de Emergencia se obtuvo los siguientes resultados: la percepción de no resolución del problema de salud por el cual acudió (81,5%), la disponibilidad de medicamentos en la farmacia (79,5%), la demora en la atención en farmacia (54,4%), la demora en admisión (53,9%) y que los ambientes no se encontraron limpios, no fueron cómodos ni acogedores (50,8%)”.

Estos resultados derivaron a que las encuestas aplicadas a los usuarios atendidos en consulta externa y emergencia del HNCH, muestren características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad, lo cual permitió realizar mejoras en los puntos críticos detectados mediante este estudio y realizar las correcciones correspondientes, para brindar servicios de calidad a sus usuarios.

Por su parte, en estudios realizados en el Ecuador podemos mencionar el artículo científico realizado por (Vargas , 2010) con enfoque metodológico – deductivo de diseño analítico, descriptivo y de corte transversal con una muestra constituida por 240 personas, aplicado en el

Subcentro de Salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo a pacientes en etapa de adulto joven durante el periodo de enero a agosto de 2010. Entre los datos más relevantes tenemos que a mayor tiempo de espera mayor nivel de insatisfacción, esto lógicamente es un factor que reduce la calidad del servicio brindado. En cuanto a las características del trato que recibieron los usuarios, estos manifestaron que es bueno. Es así como el autor concluyó que la satisfacción en la atención que reciben los usuarios en el Subcentro de Salud de Punyaro en la Ciudad de Otavalo, es relativamente buena con un 64.1%.

Otro estudio que podemos destacar en este trabajo es el realizado por (Castillo Soto, 2011) quien evalúa el grado de satisfacción del usuario externo en el Centro Médico de la Escuela Militar Eloy Alfaro de Quito (ESMIL), en el cual se revelaron los siguientes datos: para el tiempo de espera, el 81% de los encuestados no se encuentra satisfecho ya que manifestaron que el médico no le da tiempo necesario para aclarar sus dudas. En cuanto a la variable trato por parte del personal, un 58% han recibido algunas veces un trato de amabilidad por parte del personal de sanidad de la consulta externa. La variable relacionada mostró que el 91% manifiesta que no comprende la explicación que le brindó el médico sobre su estado de salud. Por lo tanto, se puede establecer que el grado de satisfacción del usuario hacia la calidad del servicio alcanza un 45,5 % de aceptación, mientras que el porcentaje de inconformidad es del 54,50%. Esto exhibe un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a lo relacionado a la atención del paciente que recibe atención médica en esta casa de salud.

En una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional transversal realizado por (Sisalema, 2019) a los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil en el año 2019, a una muestra de 200 usuarios; los resultados revelan que las dimensiones relacionadas a la interacción, entorno, resultado, eficacia, comodidad, tiempo de respuesta influyen directamente en la satisfacción de los usuarios; el nivel de la calidad de atención en el área es regular. En conclusión, la atención brindada en el hospital no es la adecuada debido a que existen falencias en varios aspectos considerados por los usuarios como importantes porque ayudan a cumplir sus expectativas.

El trabajo de investigación realizado por (Peralta, 2017) a una muestra de 375 usuarios que acudieron al servicio de Consulta Externa del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de la

ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, revela que existió insatisfacción en relación al tiempo de espera, el espacio físico resulta inadecuado porque el área se encuentra en repotenciación, la comunicación entre los profesionales de salud y usuarios es incorrecta, lo cual disminuye la satisfacción. En conclusión, la atención brindada en la institución de salud no es de calidad debido a que gran parte de los usuarios que acuden al Área de Consulta Externa se sintieron insatisfechos en las dimensiones empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Con estos antecedentes se reafirma la importancia de captar la calidad de atención al usuario, más aún en los centros de salud médica en los cuáles se debe garantizar un servicio óptimo para el desarrollo humano. A la vez, sobre la base teórica aquí expuesta, esta investigación aportará con evidencia formal que ayudará a mejorar la calidad de atención al usuario en el Ecuador ya que existe poca evidencia literaria al respecto. Por lo cual, creemos que esta es una oportunidad valiosa para promover una eficiencia en la calidad de servicio de atención en las unidades médicas del país. Sobre esto y más se ampliará en la sección metodológica y análisis de los resultados.

CAPÍTULO III: Diseño metodológico

En concordancia a lo señalado por (Cohen & Gómez , 2019) el marco metodológico, permite a través de la organización sistemática de la información; el análisis y la interpretación de los resultados en función a un problema en estudio. Por otra parte (Niño, 2019) indica que la metodología utiliza métodos, técnicas, estrategias y procedimientos para lograr los objetivos de la investigación. En este sentido, el presente capítulo se fundamenta en un marco metodológico, el cuál delimita el método, diseño, técnicas e instrumentos, así como el procedimiento a utilizar en este estudio.

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizará bajo un diseño de investigación experimental de tipo transversal, descriptivo; puesto que el objetivo del estudio será utilizar el formulario 084 - Encuesta de Satisfacción en el establecimiento de Salud, para determinar cuáles son los factores que influyeron mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el periodo de enero a diciembre del año 2022, con frecuencia trimestral.

Asimismo, el presente trabajo será elaborado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo; puesto que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de la investigación y comprobar la hipótesis previamente establecida; así como los objetivos planteados en la investigación. (Ñaupas, Valdivia , Palacios , & Romero, 2018)

3.2 Métodos y las técnicas

Según expresa (Martínez & Benítez , 2016) las técnicas de investigación son medios o herramientas que permiten concretar los pasos que orientan al método, y por medio de ellos, el investigador puede recopilar datos. Por tanto, para determinar cuáles son los factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil, se analizarán los datos del formulario 084 – Encuesta de Satisfacción en el Establecimiento de Salud; instrumento elaborado y validado por el Ministerio de Salud Pública, la cual consta de un cuestionario diseñado con preguntas cerradas bajo la escala de Likert, que contiene 15 ítems que corresponden a las siguientes dimensiones: tiempos de espera, información, trato, privacidad, calidad técnica, comodidad y limpieza.

3.3 Conformación de la encuesta realizada por el MSP.

Debido a que en este trabajo de investigación no se aplica el método y el tipo de muestreo ya que la encuesta no es efectuada por el investigador sino que es elaborada por el MSP; a continuación, se procede a detallar los componentes principales sobre los cuales se rige esta entidad para que los usuarios atendidos respondan el formulario 084 - Encuesta de Satisfacción en el establecimiento de Salud, que se difunde de forma trimestral en su página web institucional y sobre la cual se tabulará esta información con el objetivo de reconocer los factores que mayoritariamente han influido en la satisfacción usuaria del Centro de Salud Cerecita de Enero a Diciembre del 2022.

Formulario 084 – Encuesta de satisfacción en el establecimiento de salud

La aplicación de este formulario permite conocer la satisfacción del usuario externo a los servicios brindados por los establecimientos de salud operativos del MSP.

BLOQUE A: DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Comprende información relevante del establecimiento, donde se recopilará:

1. Unicódigo / Nombre del establecimiento
2. Fecha de aplicación

BLOQUE B: DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA

Se refiere a la información exclusiva de la persona usuaria para obtener datos sociodemográficos:

1. Género
 - Femenino
 - Masculino
2. Edad
 - 10 a 14 años
 - 15 a 19 años
 - 20 a 39 años
 - 40 a 64 años
 - 65 años en adelante

3. Nacionalidad
 - Ecuatoriana
 - Colombiana
 - Peruana
 - Estadounidense
 - Venezolana
 - Panameña
 - Española
 - Argentina
 - Chilena
 - Cubana
 - Otras

4. Autodefinición étnica
 - Afroecuatoriana
 - Afrodescendiente
 - Indígena
 - Mestiza
 - Montubia
 - Mulata
 - Negra
 - Blanca
 - No sabe
 - Otras

BLOQUE C: CUESTIONARIO EVALUACION

Se refiere a las preguntas de evaluación en torno a la satisfacción del servicio recibido en el establecimiento de salud por parte de la persona usuaria. Permite conocer la satisfacción del usuario externo a los servicios brindados por los establecimientos de salud operativos del MSP.

Identifique. ¿En qué servicio recibió la atención?

- Consulta Externa (medicina general, ginecología, entre otros)
- Calificación a personas con discapacidades (para obtener el carné de discapacidad)
- Entrega de ayudas técnicas
- Emisión del certificado único de salud
- Hospitalización
- Emergencia

Marque ¿Cómo ingreso al servicio?

- Línea 171 contac center
- Agendamiento web (Página de agendamiento web del Ministerio de Salud Pública)
- Acudió presencial al establecimiento de salud

Evaluación de variables de satisfacción de los Servicios que brinda el Ministerio de Salud Pública. (En una escala del 1 al 5 elija conforme su nivel de satisfacción con los servicios recibidos en el establecimiento de salud. Donde 1 es nada satisfecho, 2 poco satisfecho, 3 neutral / no sabe, 4 muy satisfecho, 5 totalmente satisfecho)

1. ¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuáles accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web, presencial)?
2. ¿Cómo se sintió con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?
3. ¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?
4. ¿Cómo se sintió usted con la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud?
5. ¿Cómo se sintió usted con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?
6. ¿Cómo se sintió usted con la explicación que el personal de salud le dio sobre su estado de salud?
7. ¿Cómo se sintió usted con la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional y le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?
8. ¿Cómo se sintió usted con las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techo, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)?
9. ¿Cómo se sintió usted con la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?
10. ¿Cómo se sintió usted con el estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?

11. ¿Cómo se sintió usted con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención?
12. ¿Cómo se sintió usted con el trato que recibió en el establecimiento de salud? Si su respuesta en la pregunta 12 fue menor de 3 puntos (2. Poco satisfecho, 1 Nada satisfecho). Indique el nombre y apellido del servidor público que no brindó atención de buen trato y / o las observaciones conforme lo que usted considere.

3.4 Procesamiento estadístico de la información

Como lo manifiesta (Pérez , 2006) para el desarrollo de las investigaciones y el manejo de los datos se requiere la utilización de herramientas para facilitar el uso de los datos, agilizar la obtención de los resultados y obtener una mejor precisión de los mismos; he allí la importancia del programa Microsoft Excel del paquete de office de Windows, para llevar a cabo la tabulación de los datos del formulario 084 - Encuesta de Satisfacción en el Establecimiento de Salud, que se aplicó a los usuarios del Centro de Salud Cerecita en los meses de Enero a Diciembre del 2022, con la finalidad de realizar el análisis correspondiente.

3.5 Declaración de las variables (operacionalización)

Para (Nuñez , 2014) una variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es decir que asume valores diferentes los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. En cuanto a la operacionalización de las variables (Reguant & Martínez-Olmo, 2014) indica que ésta garantiza la coherencia entre las variables involucradas al analizar y desagregar los atributos y dimensiones de los conceptos se gana en concreción y favorece la precisión en la medición.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

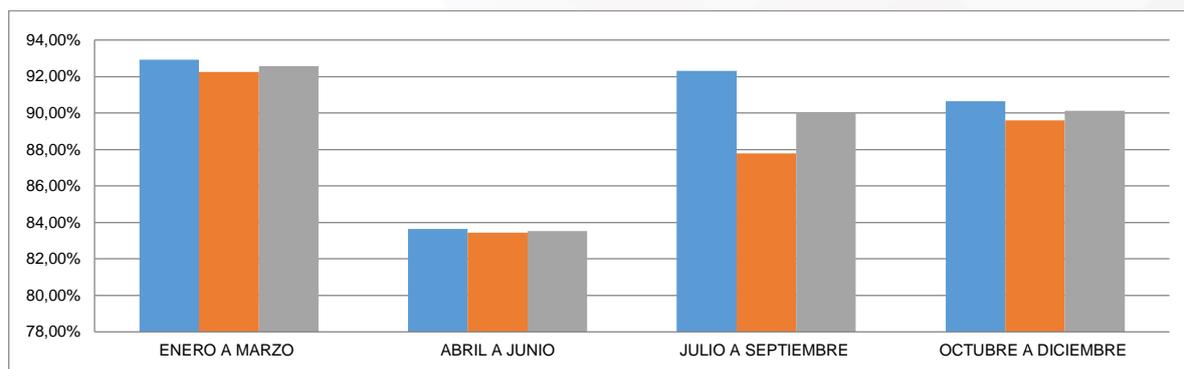
4.1 Análisis de la situación actual

Con la finalidad de garantizar la calidad en la prestación de servicios brindados en el establecimiento de salud, en este capítulo se procederá al análisis de las dimensiones de la calidad: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, empatía; variables que influyen en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil.

El análisis de los datos se realiza al período comprendido de enero a diciembre del año 2022, los cuales se sustentan sobre la base del formulario 084 - Encuesta de Satisfacción en el establecimiento de Salud, instrumento elaborado por el MSP los cuales se encuentran disponibles en la página Web ¹ de esta institución la cual fue aplicada a 471 usuarios que acudieron a la unidad operativa.

¹<https://public.tableau.com/app/profile/carlos.lopez5923/viz/IndicedeSatisfaccinMinisteriodeSaludPublica2022/IndicedeSatisfaccin?publish=yes>

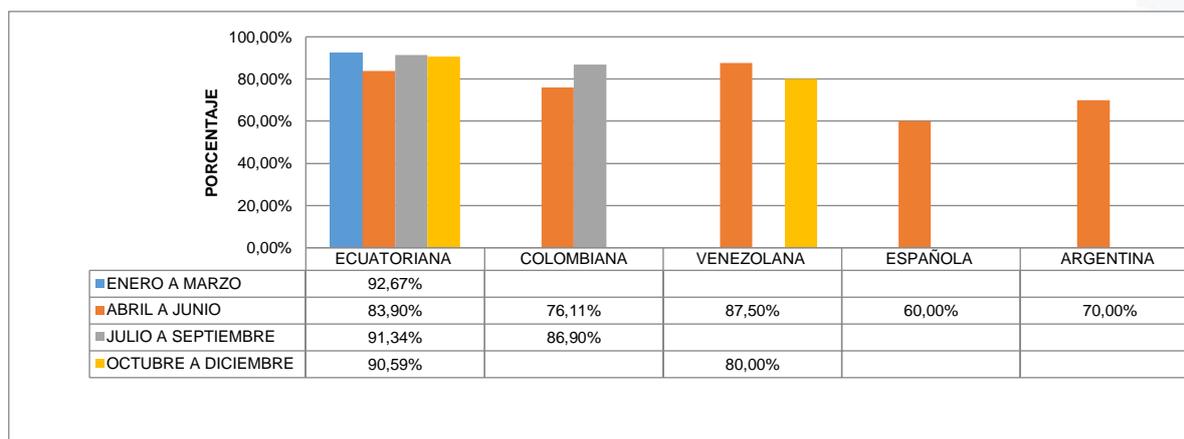
Gráfico 1. Índice de Satisfacción por Género



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Los resultados permiten establecer que tanto hombres como mujeres perciben que la calidad de atención disminuyó en el segundo trimestre en relación con el primero (92.58% vs 83.54%). Sin embargo, se observa una mejora notable, finalizando el tercer trimestre con un 90.12%

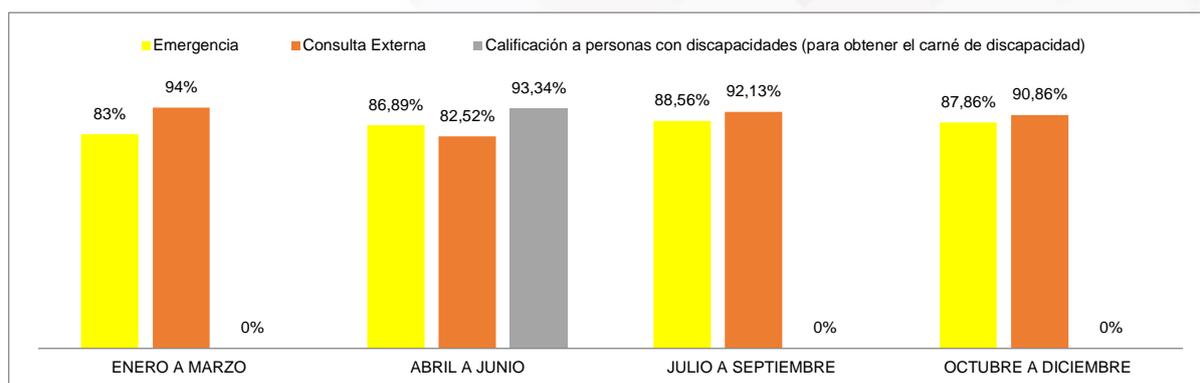
Gráfico 2. Índice de satisfacción por nacionalidad



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Al realizar el análisis de este indicador, del total de las 451 encuestas realizadas se observa que en su mayoría los beneficiarios de los servicios ofertados por esta casa de salud son ecuatorianos, colombianos y venezolanos; en todos los casos indicando que la conformidad con el servicio de atención supera la barrera del 80% en promedio, en una escala de hasta 100%, nivel aceptable según el MSP.

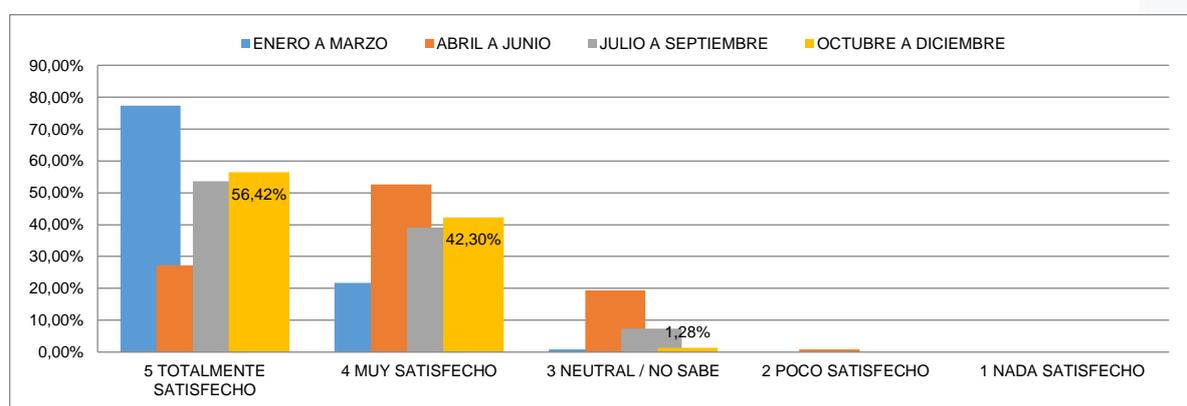
Gráfico 3. Índice de satisfacción por tipo de servicio recibido



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: De acuerdo con el tipo de servicio ofertado en esta casa de salud los usuarios manifestaron un nivel alto de satisfacción a lo largo del año 2022 para el Servicio de consulta externa donde la afluencia es mayor, aquí se valoran los servicios de medicina general, obstetricia, odontología, psicología y nutrición, seguido del servicio de emergencia que brinda atención de 08h00 a 16h30. Por su parte, el servicio de emergencia tiene aspectos que mejorar pues la mediana de las respuestas se inclina hacia una menor calidad de atención en relación a la consulta externa, factor que podría afectar la percepción de calidad al no contar con un servicio de emergencia las 24 horas.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción en relación con los medios por los cuáles accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web, presencial)

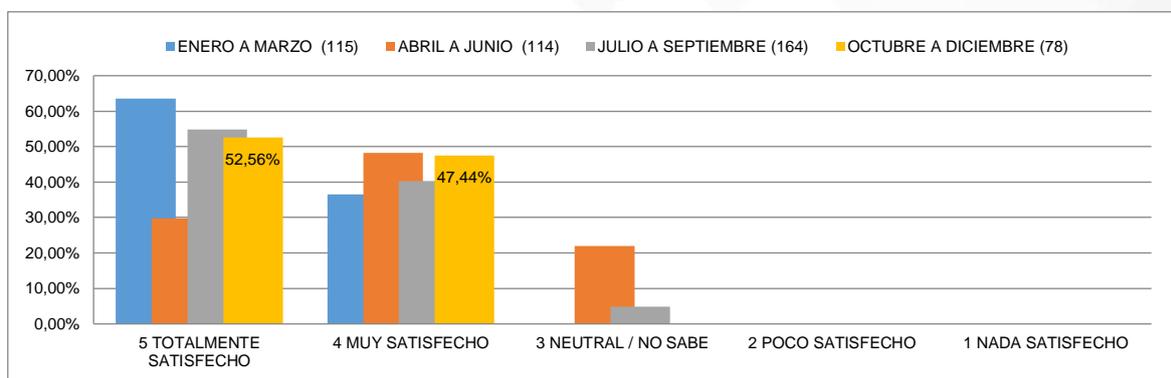


Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: De los tres tipos de agendamiento que ofrece el MSP a la ciudadanía, el más utilizado por los usuarios que requieren atención médica en Cerecita es el de atención presencial a la unidad operativa, seguido del agendamiento mediante la línea telefónica 171,

esto debido a que, al ser un recinto, no todos tienen acceso a internet para el agendamiento mediante la Web.

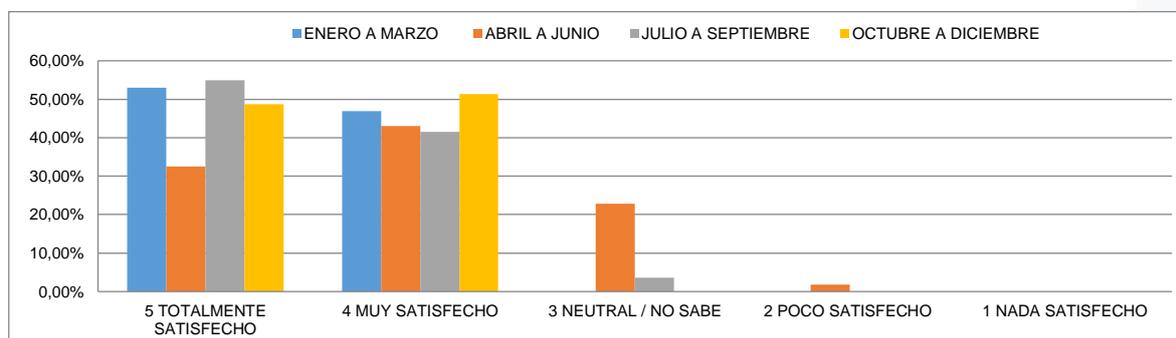
Gráfico 5. Nivel de satisfacción en relación con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: En relación con el tiempo de espera se evidencia que el nivel de satisfacción pierde participación al final de 2022, ya que se aprecia que disminuyen las percepciones de estar totalmente satisfecho y sube la participación de respuestas de usuarios hacia la categoría de muy satisfecho. Esto se asocia al colapso en el sistema de agendamiento de citas y fallas en las instalaciones registrado por la entidad durante el segundo semestre de 2022.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción con relación al tiempo de espera en el establecimiento desde que llegó hasta ser atendido

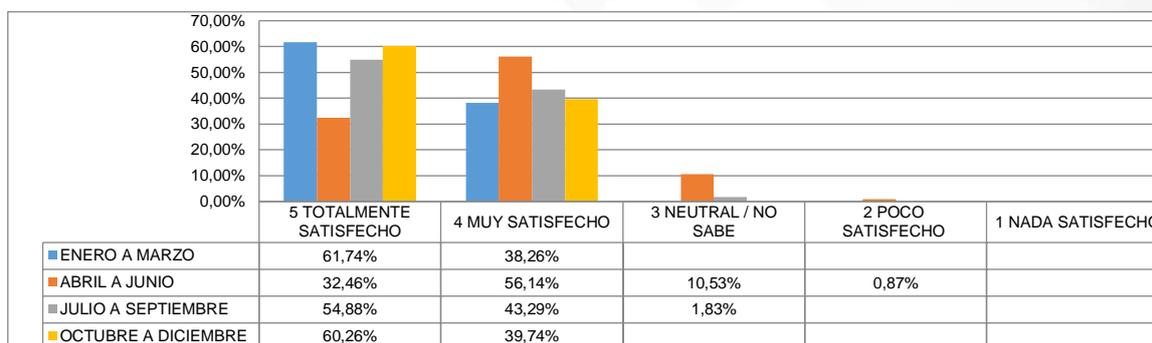


Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: En cuanto al tiempo de espera se evidencia que el nivel de satisfacción pierde participación al final de 2022, ya que se aprecia que disminuyen las percepciones de estar totalmente satisfecho y sube la participación de respuestas de usuarios hacia la categoría de muy satisfecho; esto se asocia a periodos de atención con factores desfavorables que incluyen:

falta de personal de salud, sobre agendamiento de citas médicas, atención prioritaria a pacientes que llegan de emergencia, etc.

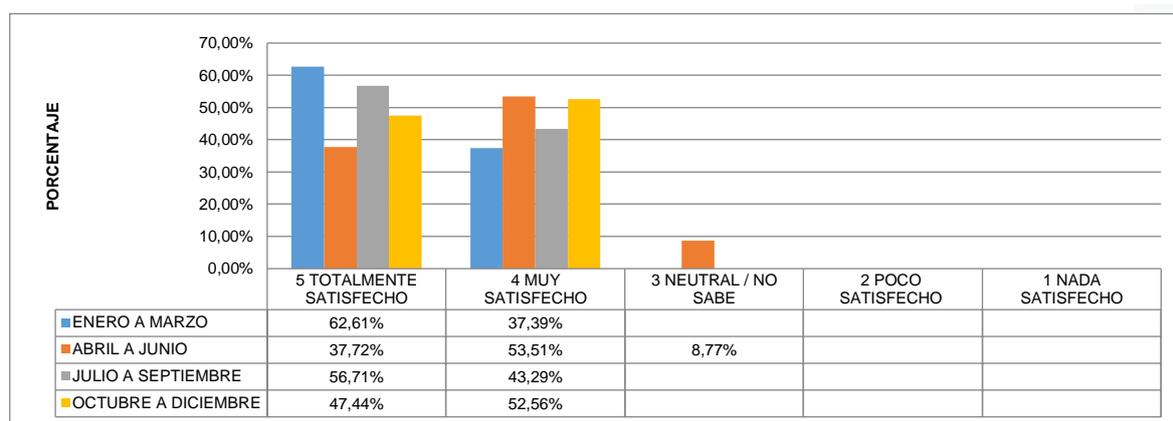
Gráfico 7. Nivel de satisfacción en relación con la información proporcionada sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: En cuanto a la información recibida sobre los servicios de salud que brinda esta unidad, los usuarios refirieron sentirse totalmente satisfechos y muy satisfechos durante todo el año, un 10% manifestó estar neutral / no sabe y un 0.87% haberse sentido poco satisfecho con la información recibida sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud.

Gráfico 8. Nivel de satisfacción en relación con la privacidad con la que le atendió el personal de salud

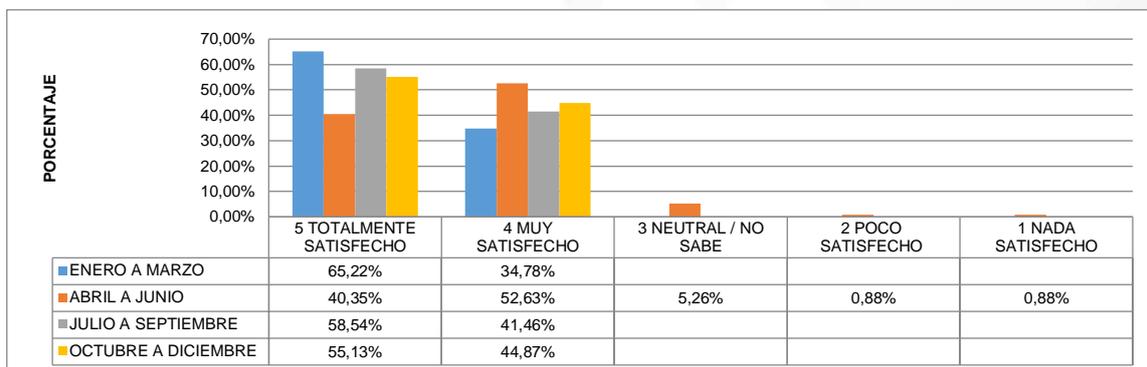


Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Con relación al análisis de la variable privacidad durante la atención, se puede evidenciar que un promedio anual de los usuarios encuestados manifestó con un 51.12% haberse sentido totalmente satisfechos y un 46.69% muy satisfechos con la privacidad recibida

por parte de los profesionales del Centro de Salud Cerecita, garantizando así la confidencialidad de los usuarios.

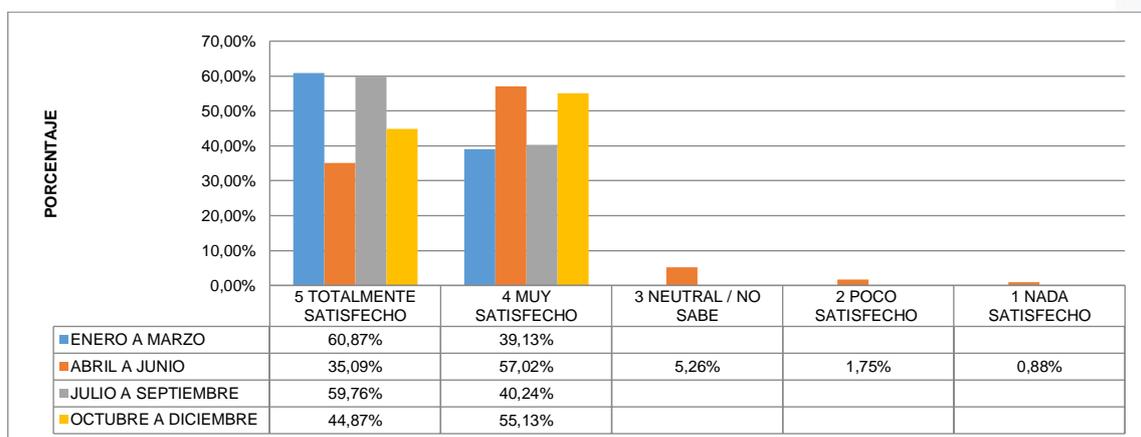
Gráfico 9. Nivel de satisfacción con relación a la explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Se puede observar que durante el año un 0.88% mostró estar poco satisfecho con la información proporcionada, esto debido a la cultura propia de las personas, ya que muchas no siguen al pie de la letra las sugerencias en los dictámenes médicos, lo que lleva a complicaciones en la salud de estos. En tanto que un 54.81% de los encuestados manifestaron estar totalmente satisfechos, así como un 43.44% sentirse muy satisfechos con la explicación que los profesionales les brindan sobre su estado de salud, formas de administración de medicamentos, alimentación, ejercicios, etc.

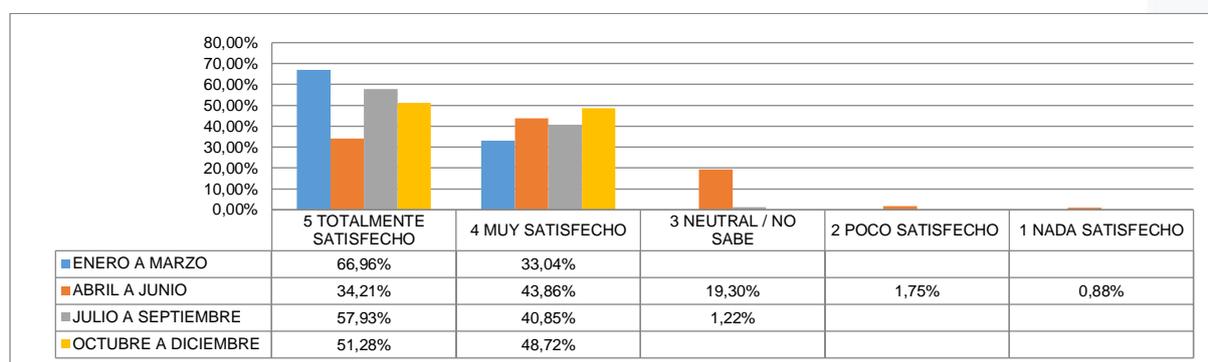
Gráfico 10. Nivel de satisfacción con relación a la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carné institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: En relación con la identificación del profesional que realiza la atención se puede evidenciar que del total de los usuarios encuestados durante el periodo de enero a diciembre el 50.15% manifestaron encontrarse totalmente satisfechos al conocer la identidad del profesional que brinda la atención en salud, seguido de un 47.88% que se encontraron muy satisfechos. Sin embargo, durante el segundo trimestre hubieron encuestados que manifestaron estar poco satisfechos con un 1.75% y nada satisfecho un 0.88%. A esto se puede acotar que algunos profesionales se dan a conocer de manera verbal al contacto con los usuarios, dejando a un lado el uso de la credencial institucional.

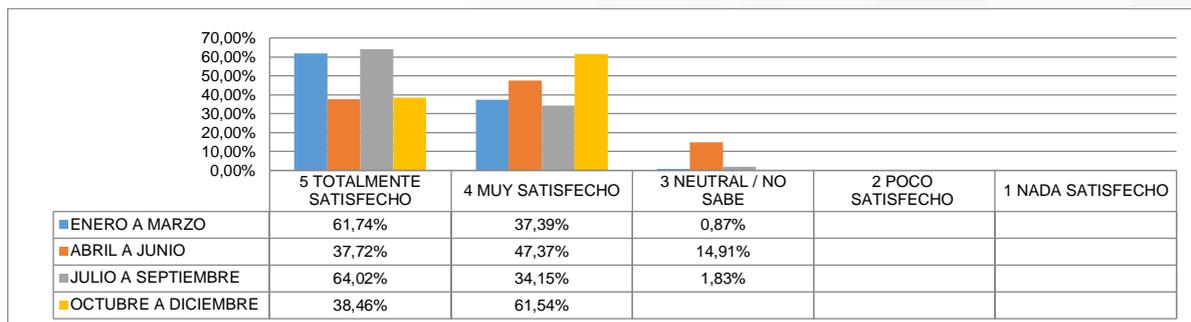
Gráfico 11. Instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros).



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Con relación a cómo se sintió con las instalaciones de la unidad operativa, los usuarios encuestados manifestaron que el 52.60% se encontró totalmente satisfecho, un 41.62% de los usuarios refirieron sentirse muy satisfechos; uno de los puntos que tomaron en consideración fue la limpieza de las instalaciones. Durante el segundo trimestre queda evidenciado que un 1.75% indicó sentirse poco satisfecho, y un 0.88% refirió haberse encontrado nada satisfecho. Sin embargo, es importante mencionar que la perspectiva del usuario puede verse perturbada si asiste posterior a la atención de una emergencia, ya que la mayoría de las veces y durante la actuación rápida que se brinda, puede verse poco ordenado el lugar de la consulta y en estos casos, afectarse de manera directa la imagen de la unidad de salud, lo que podría explicar los valores bajos de satisfacción de las personas entrevistadas.

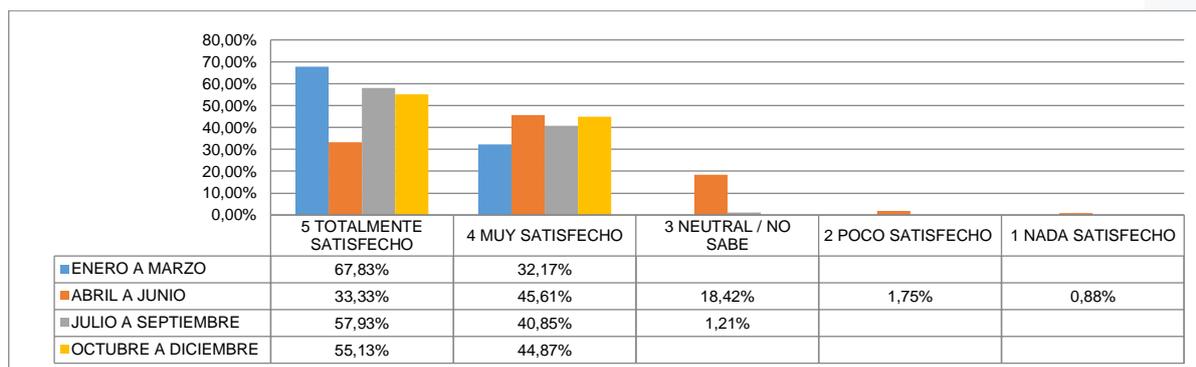
Gráfico 12. Nivel de satisfacción con relación a la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Del total de usuarios entrevistados el 50.49% manifestó estar totalmente satisfechos, un 45.11% manifestó estar muy satisfecho. Por su parte, hubo un 5.87% que manifestó encontrarse neutral /no sabe al momento de realizarle la encuesta. Cabe resaltar que la unidad operativa cuenta con señalética distribuida de acuerdo con su funcionalidad.

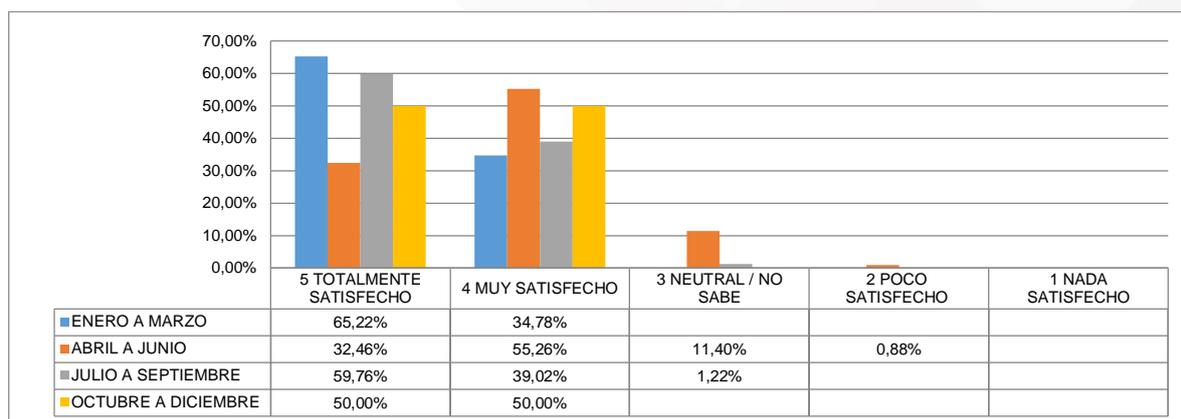
Gráfico 13. Nivel de satisfacción en relación con el estado del mobiliario del establecimiento de salud (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores)



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: El 53.56% del promedio anual de los usuarios manifiesta estar totalmente satisfecho por el estado del inmobiliario indemne, así como un 40.588% refirieron estar muy satisfechos con el estado del mobiliario, el cual es renovado según su tiempo de vida útil estimado.

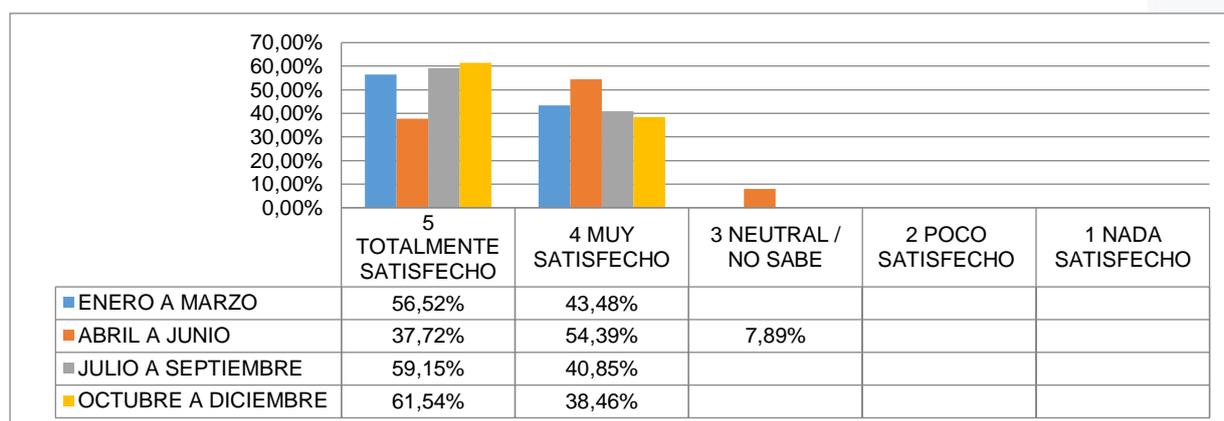
Gráfico 14. Nivel de satisfacción en relación con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: El 51.86% de los usuarios manifestaron estar totalmente satisfechos con la operatividad de los equipos empleados durante su atención médica, mientras que el 44.77% refirió estar muy satisfechos, esto debido a que los equipos anualmente reciben mantenimiento preventivo y correctivo por parte del MSP.

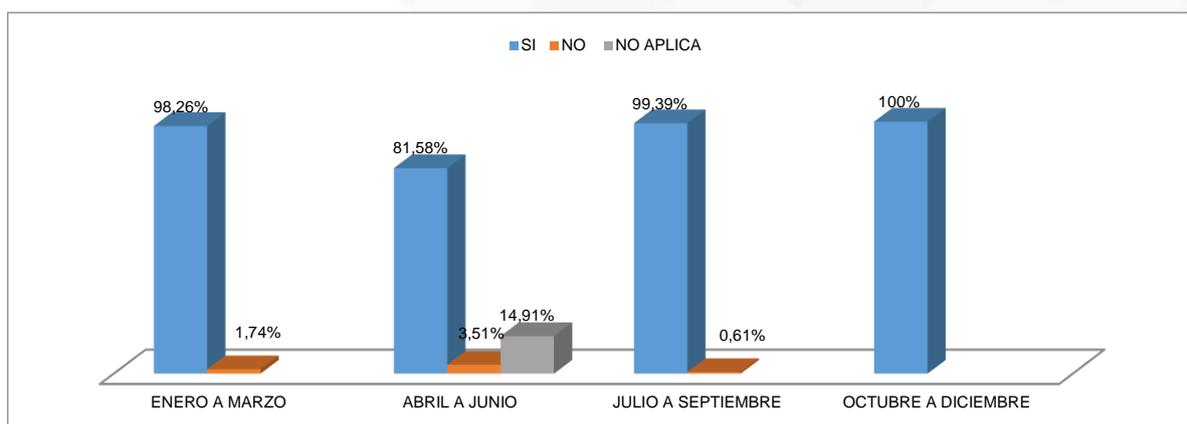
Gráfico 15. Nivel de satisfacción en relación con el trato que recibió en el establecimiento de salud



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: En relación con el trato recibido por parte de los profesionales de salud del Centro de Salud Cerecita, se observa que el 53.73% del total de los encuestados refirió estar totalmente satisfecho, un 44.30% manifestó estar muy satisfecho con el trato recibido; percibiendo la atención brindada con calidad y calidez. El 7.89 % manifestó ser neutral /no sabe, estos valores están relacionados a la atención de salud superficial.

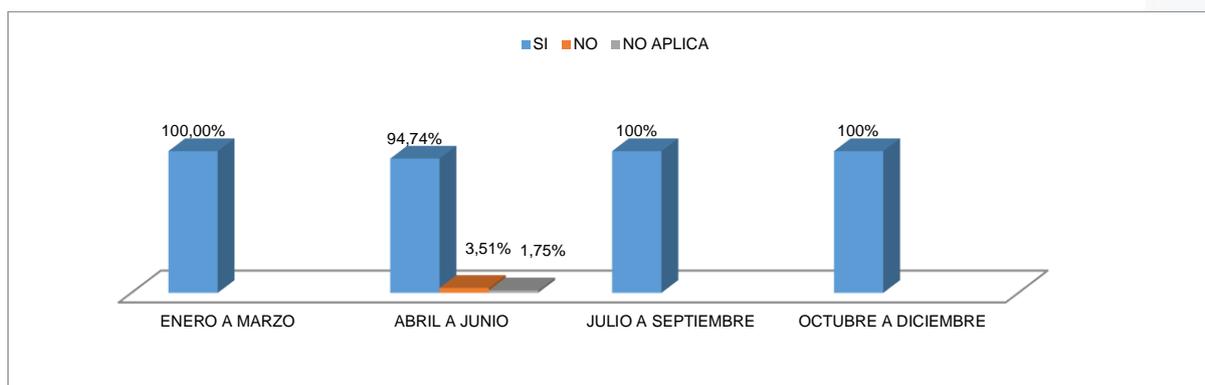
Gráfico 16. Nivel de satisfacción con relación a recibir medicamentos gratuitos



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: Del total de los encuestados el 94,81% manifestó haber recibido los medicamentos sin costo alguno, en tanto que el 1,95% refirió no haber recibido su medicación; esto debido a que hay periodos donde los medicamentos como los antihipertensivos o antiglicemiantes se agotan en el distrito, lo que provoca que no se entregue la medicina que requieren los usuarios. En el último trimestre del año el 100% de los usuarios atendidos manifestaron haber recibido su medicación sin costo alguno.

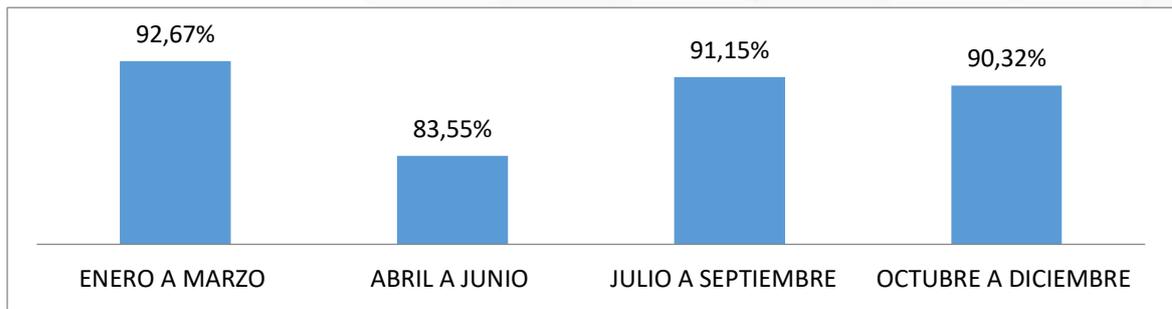
Gráfico 17. Nivel de satisfacción con relación a recomendar el Centro de Salud Cerecita



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: En cuanto a si recomendaría al Centro de Salud Cerecita, los encuestados durante el primero, tercero y cuarto trimestre manifestaron con un 100% que recomendarían esta casa de salud; en tanto que durante el segundo trimestre del año el 3,51% de los usuarios indicaron que no recomendarían esta unidad operativa.

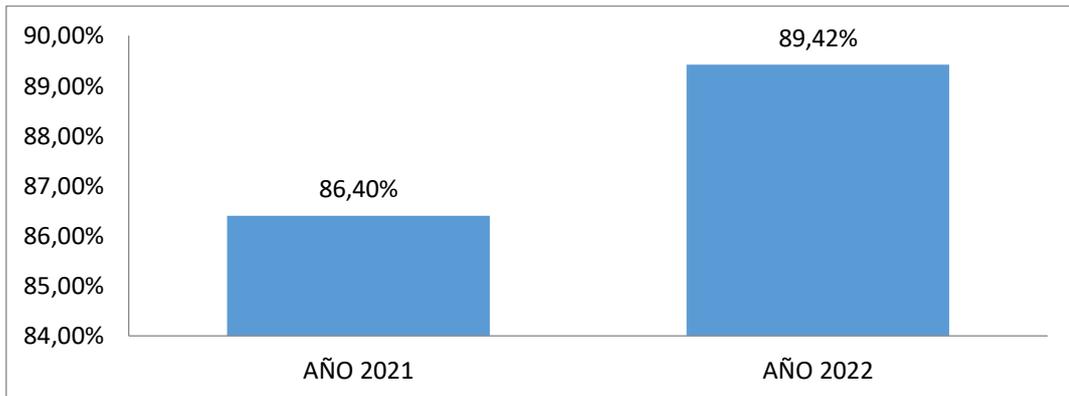
Gráfico 18. Índice de satisfacción por período de evaluación año 2022



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

Análisis: De acuerdo con el periodo de evaluación se pone de manifiesto que durante los meses de enero a diciembre del año 2022 la percepción media de calidad en atención al servicio fue del 89.42%, es decir que en promedio casi 9 de cada 10 personas estuvieron conformes con la atención recibida; lo cual, si bien implica que la percepción de la calidad y satisfacción es alta, aún hay cuestiones por mejorar. Más allá de aquello, en relación con el año 2021, el índice de satisfacción global reflejó una mejora notable, pasando de 86.40% a 89.42%.

Gráfico 19. Índice de satisfacción años 2021 y 2022



Fuente: Elaboración propia en base al MSP.

4.2 Verificación de las Hipótesis

Desde la captación de la percepción de la calidad de atención al usuario mediante el formulario 084 – Encuesta de Satisfacción al Usuario de Consulta Externa, la atención a los pacientes del Centro de Salud Cerecita ha mejorado y los indicadores de satisfacción han evolucionado de forma favorable para la gestión operativa de la entidad.

Análisis: Se puede evidenciar que en relación con el 2021 efectivamente la percepción de la calidad de atención al usuario ha mejorado, aunque con cierto nivel de variabilidad al interior de los trimestres de 2022. Se empieza bien el año 2022 aunque se termina percibiéndose una menor calidad de atención al usuario en términos marginales; pero más allá de aquello el indicador sigue posicionándose por encima del 85%, nivel que es considerado de forma aceptable por el MSP.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La investigación se llevó a cabo mediante una fase de componente teórico y luego se basó en la medición y análisis estadístico. El instrumento de medición fue el formulario 084 – Encuesta de satisfacción en los Establecimientos de Salud elaborado y difundido por el MSP, el cual fue aplicado a 471 usuarios que acudieron al Centro de Salud Cerecita durante el año 2022. A continuación, se anuncian las principales conclusiones derivadas de los hallazgos encontrados:

- Los resultados obtenidos luego del análisis estadístico realizado mostraron que los factores que influyen mayoritariamente en la satisfacción usuaria en el Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el periodo de Enero a Diciembre del 2022 son: la seguridad (identificación del personal que le atiende, explicación que el profesional proporciona acerca del estado de su salud), la confiabilidad (información proporcionada sobre los servicios ofertados), la tangibilidad (instalaciones, estado del mobiliario y funcionalidad de los equipos) y la capacidad de respuesta (agendamiento de citas, tiempo de espera para la atención).
- En cuanto a la dimensión seguridad, el principal aspecto a resaltar es que los usuarios confían en las capacidades técnicas, científicas y profesionales del personal de salud, porque lo que para ellos es muy importante que entiendan sus necesidades médicas y les ayuden a solucionarlas.
- La mayoría de los pacientes consideran que los aspectos tangibles del Centro de Salud Cerecita se encuentran en un nivel óptimo, es decir, en esta dimensión de la calidad del servicio, los resultados son bastante favorables, según la percepción de los usuarios que acuden a las instalaciones de esta unidad operativa.
- El estudio demuestra que, si el personal de la unidad operativa coordina esfuerzos para que el servicio ofertado sea confiable, los usuarios perciben de mejor manera la calidad la atención recibida; así mismo en cuanto a la capacidad de respuesta se concluye que la prontitud con la que son atendidos y se solucionan los distintos problemas médicos, es muy valorada por los usuarios.
- Se concluye que, el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil durante el año 2022 fue del 89.54% . Lo que implica

que, en algunos parámetros, la unidad operativa ha logrado cumplir las expectativas de los usuarios, pero que en otros aún requiere ajustes para lograr un mayor nivel de satisfacción en sus usuarios, generando planes para fortalecer estas falencias y mantener un alto nivel de la calidad de servicio.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que las autoridades del Centro de Salud Cerecita continúen con la utilización del Call Center para la organización de las citas, adicional coordinar el sistema de atención al cliente mediante un ticket, con el fin de mejorar la satisfacción de la población.
- Realizar estudios periódicos que midan el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Cerecita, con la finalidad de ir midiendo de manera constante la percepción de los usuarios, lo que ayudará a identificar las debilidades y realizar los correctivos necesarios para brindar una atención de calidad a la ciudadanía.
- Es trascendental desarrollar mecanismos que mejoren la fiabilidad, ya que ellos confían en la calidad del servicio cuando el personal médico cumple con los horarios de las citas, y en este aspecto, actualmente posee importantes falencias que requieren ser analizadas para mejorar el sistema de agendamiento.
- En cuanto a la seguridad que perciben los usuarios, se sugiere brindar más información a los usuarios sobre el perfil profesional de los médicos, del personal de apoyo y de la cartera de servicios que ofrece la casa de salud. Esto ayudará a que los pacientes puedan aumentar su confianza en las capacidades profesionales de personal que labora en esta casa de salud.
- En cuanto a la empatía, se sugiere un plan de capacitación, el cual aporte con importantes pautas sobre cómo entender las necesidades de los usuarios de manera efectiva.

Bibliografía

- Aguirre, H. G. (2004). *Principios éticos de la práctica médica*. Mexico: Medigraphic.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista médica heredia SciELO*.
- Castillo Soto, G. (2011). Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico ESMIL. *Universidad Técnica Particular de Loja Escuela de Medicina*.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la Investigación. Para qué? La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires : Teseo.
- Ecuador, A. N. (2015). Ley Orgánica de Salud. Quito, Ecuador .
- Iglesias, M. (2016). *Metodología de la Investigación científica. Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Buenos Aires : Noveduc libros.
- Malagon, G. (2012). *El aseguramiento de la calidad es una disposición y utilización adecuada de actividades planificadas*. Editorial medica panamericana.
- Martínez, H., & Benítez, L. (2016). *Metodología de la investigación social I*. México: Cengage Learning.
- MSP, M. (2012). Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud Familiar Comunitario e Intercultural MAIS - FCI. Quito.
- Nel, L. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Lima: Macro.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la Investigación, diseño, ejecución e informe*. Bogotá
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*. : Ediciones de la U.
- Núñez, M. (2014). Las variables: estructura y función en la hipótesis. *Investigación educativa*.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. México: Ediciones de la U.
- OMS, O. (02 de 2023). <https://www.who.int>. Recuperado el 02 de 2023, de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

- Peralta, A. L. (2017). Satisfacción percibida por los usuarios que acuden al servicio de Consulta Externa del Hospital Dr. Gustavo Dominguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Repositorio Universidad Regional Autónoma de los Andes* .
- Pérez , L. (2006). Microsoft Excel: una herramienta para la investigación. *Revista electrónica Medisur* .
- Reguant, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos / variables . *Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona* .
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Sisalema, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*.
- Vargas , V. (2010). Calidad de atención en el Subcentro de Salud de Punyaro de la Ciudad de Otavalo a pacientes en etapa adulto joven durante el periodo de enero - agosto 2010. *Universidad Técnica del Norte Facultad de Ciencias Médicas*.
- Vásquez , E., & Sotomayor , J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica . *Scielo Salud Pública* .
- Vásquez, E., & Sotomayor, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Scielo Salud Pública*.
- Vásquez, E., & Sotomayor, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*.

Anexos

Ilustración 1. Índice de satisfacción de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Cerecita año 2022

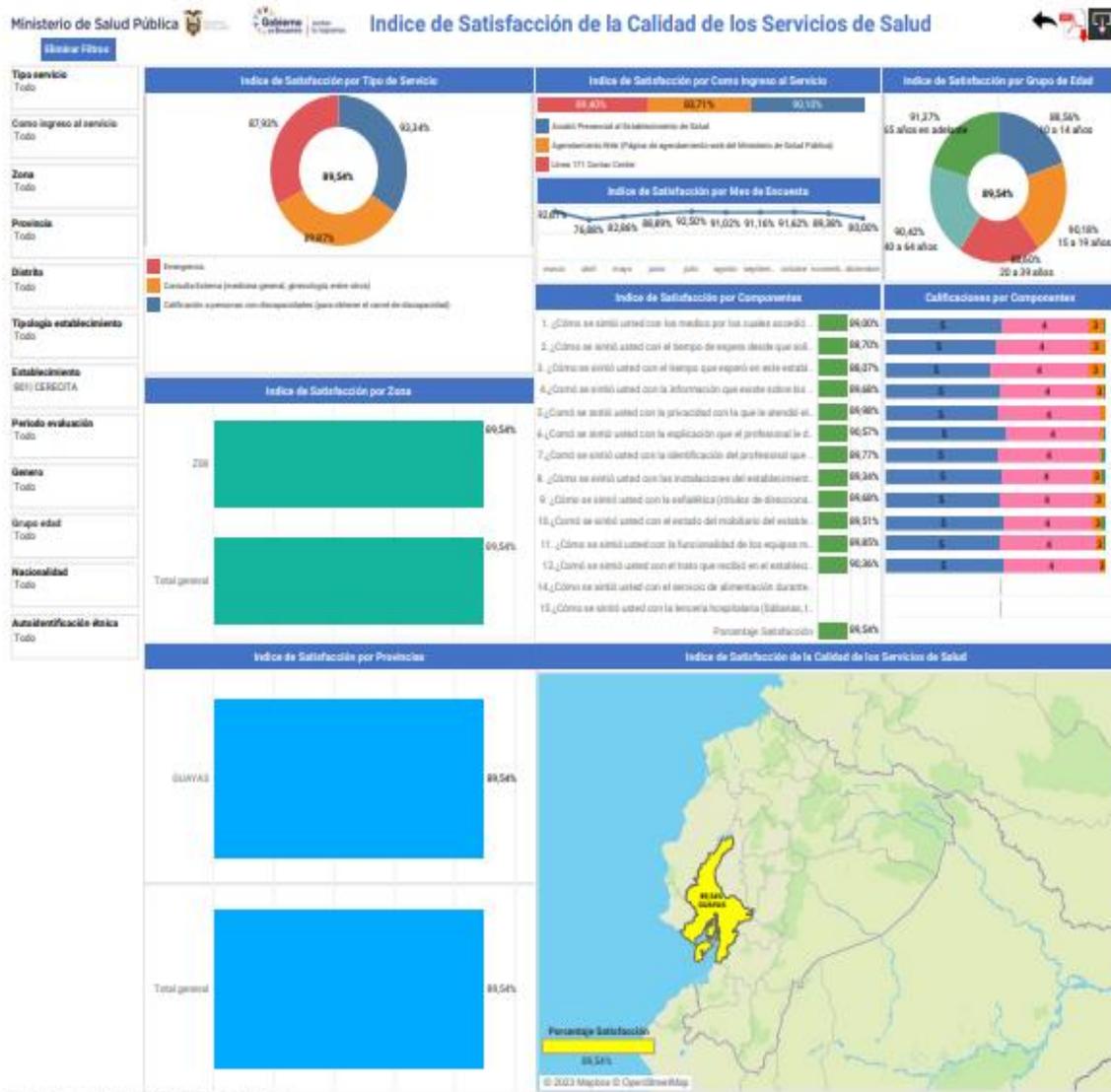


Ilustración 2. Índice de satisfacción de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Cerecita año 2021

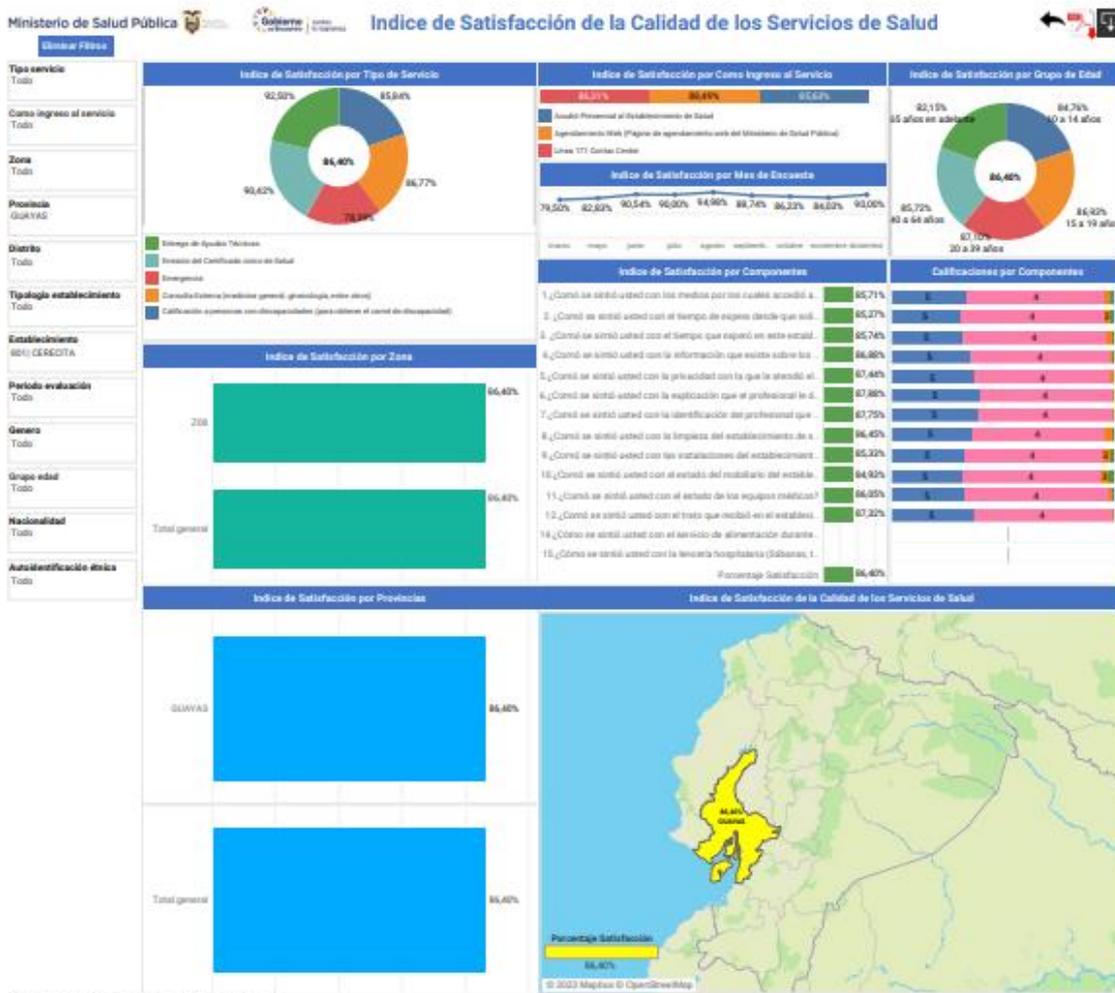


Tabla 1. Tabla de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es la totalidad de las funciones, características o comportamientos de un servicio prestado que le hace capaz de cubrir los requerimientos del usuario.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de las Instalaciones • Uso de señalética • Estado del mobiliario • Funcionabilidad de los equipos 	1 nada satisfecho
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de agendamiento de citas • Tiempo de espera de asignación de cita • Tiempo de espera desde que llega al establecimiento de salud hasta su atención • 	2 poco satisfecho
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del personal • Información proporcionada sobre su estado de salud 	3 neutral / no sabe
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada sobre los servicios 	4 muy satisfecho
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Se proporciona privacidad durante su atención • Trato durante su atención 	5 totalmente satisfecho
		SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Radica en la apreciación que tienen los usuarios de lograr cubrir sus necesidades, en este caso con respecto a los servicios de salud.	Percepción de satisfacción

UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador

