



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Enfermería

**Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el
centro de salud de Gonzanamá**

Trabajo de Integración Curricular previa
a la obtención del título de Licenciada en
Enfermería

AUTOR:

Marilyn Estefania Castillo Romero

DIRECTORA:

Lcda. Alexandra del Carmen Riofrío Porras, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2022

Certificación

Loja, 30 de octubre de 2022

Lic. Alexandra del Carmen Riofrio Porras, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de integración curricular titulado **Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el centro de salud de Gonzanamá**, de autoría de la estudiante **Marilyn Estefania Castillo Romero**, con cedula de identidad Nro. **1150245908** previa a la obtención del título de Licenciada de Enfermería. Una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Nacional de Loja, se encuentra culminado y aprobado, para el efecto, autorizo su presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**ALEXANDRA DEL
CARMEN RIOFRIO
PORRAS**

Mg. Alexandra del Carmen Riofrio Porras

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Marilyn Estefanía Castillo Romero**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido del mismo. Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.



Firma:

Cédula de identidad: 1150245908

Fecha: 23 de nov. del 2022

Correo electrónico: marilyn.castillo@unl.edu.ec

Teléfono: 0960483167

Carta de autorización por parte del autor/a para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular

Yo, **Marilyn Estefanía Castillo Romero**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Nivel de Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el Centro de Salud Gonzanamá**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Enfermería**, autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintitrés días del mes de noviembre de dos mil veintidós.

Firma:



Firmado electrónicamente por:
**MARILYN
ESTEFANIA
CASTILLO ROMERO**

Autora: Marilyn Estefanía Castillo Romero

Cedula: 1150245908

Dirección: Calles Tnt. Geovanny Calles y Gonzalo Montesdeoca

Correo Electrónico: marilyn.castillo@unl.edu.ec

Celular: 0960483167

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Lic. Alexandra Riofrío Porras. Mg. Sc.

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño, a mi hija Isabella Monserrath por ser mi motor de cada día y por demostrarme, que soy más fuerte de lo que yo pensaba, porque, a pesar de mi corta edad no fue impedimento para cumplir mis sueños, eres mi inspiración y mis ganas de seguir adelante, este logro es de las dos, por ti quiero ser mejor. Te amo hija.

A mis padres Patricio y Gina, a mis hermanos, por ser mi pilar fundamental, por su apoyo incondicional, por no dejarme caer nunca, por su sacrificio para verme crecer y triunfar en la vida, porque sin ellos no hubiese llegado hasta aquí, a ellos se los debo todo lo que soy hoy en día. A mi familia por estar presente y apoyarme, han sido una fuente de motivación para llegar hasta aquí, gracias a sus palabras de aliento que me ayudaron a mantenerme firme en este sueño y no decaer.

Marilyn Estefania Castillo Romero

Agradecimiento

Primeramente, a Dios por haberme concedido la vida para poder llegar a culminar este sueño tan anhelado.

Agradezco a la Facultad de Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja de manera especial a la Carrera de Enfermería por permitirme formarme en esta hermosa profesión y por darme apertura para la realización de mi investigación.

A mi tutora de tesis Lic. Alexandra Riofrío por guiarme para realizar este trabajo de titulación. A la planta docente que me ha permitido adquirir los conocimientos que hoy en día tengo.

A todos mis docentes que en el transcurso de estos cuatro años nos brindaron su conocimiento y sabiduría y a mis compañeros que han estado presentes en todos estos años brindando su apoyo, amistad y compañerismo.

Marilyn Estefania Castillo Romero

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de anexos	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3.Introducción	4
4.MarcoTeórico	6
4.1. Calidad de atención	6
4.1.1.Enfoques de calidad	6
4.1.2.Objetivos de la calidad de atención.....	7
4.1.3.Calidad percibida y calidad de servicio.....	7
4.1.4.Definición de variables.....	8
Infraestructura:	8
Accesibilidad:	8
Trato personal:.....	8

Tiempo de espera:.....	8
Tiempo de traslado:	8
Tiempo de consulta:	8
Satisfacción del paciente:	8
4.1.5. Calidad de salud	8
4.2. Satisfacción del usuario.....	9
4.2.1. Definición.....	9
4.2.2. Factores del servicio de salud:.....	9
4.2.3. Usuario	10
4.2.4. Impacto de salud en el usuario	11
4.2.5. Satisfacción del Servicio de acuerdo la Percepción del Usuario.....	11
4.2.6. Percepción del paciente	11
4.2.7. Trato personal.....	12
4.2.8. Dominios del buen trato	12
Autonomía:	12
Confidencialidad:	12
Trato digno:	12
Comunicación:.....	12
Atención pronta:	13
Condiciones de las instalaciones básicas:.....	13

5. Metodología	14
6. Resultados	16
7. Discusión	17
8. Conclusiones	19
9. Recomendaciones	20
10. Bibliografía	21
11. Anexos	23

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de la población encuestada 16

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención 16

Índice de anexos

Anexo 1. Pertinencia del trabajo de integración curricular.....	23
Anexo 2. Resultado 3. Propuesta de intervención	24
Anexo 3. Consentimiento.....	27
Anexo 4. Instrumento.....	29
Anexo 5. Certificado de la traducción del resumen al idioma inglés	31
Anexo 6. Designación de director de trabajo de integración curricular.....	32
Anexo 7. Certificación de la entrega de resultado	33
Anexo 8. Entrega de banner educativo a directora del Centro de Salud Gonzanamá.....	34

1. Título

**Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el Centro de Salud de
Gonzanamá**

2. Resumen

El nivel de satisfacción de los usuarios es importante en la evaluación de la calidad, pues, indican la realidad directa sobre el funcionamiento de los servicios que se oferta. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad atención en el centro de salud de Gonzanamá, para el fortalecimiento de la atención en esta unidad operativa, a razón que, en la actualidad no existen estudios similares dirigidos a esta casa de salud. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo analítico y de corte transversal. Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico que arrojó una muestra de 80 usuarios que cumplieron con los criterios de selección, mismos que se les realizó la encuesta de satisfacción planteada por el Ministerio de Salud Pública la misma que consta de 4 bloques, cada uno estructurado de acuerdo a la relación entre las variables. Con todo lo anteriormente mencionado y en cuanto a los resultados, se pudo identificar que con un 72,5% prevalece el género femenino, entre las edades 18-35 años, autoidentificados étnicamente como mestizos y de nacionalidad ecuatoriana. Respecto al nivel de satisfacción el 58% de la población encuestada se encuentra entre poco y nada satisfecho en cuanto a tiempo de espera, información sobre cartera de servicios, limpieza e instalaciones del establecimiento, estado de mobiliario, equipos médicos y trato recibido. Frente a estos resultados es importante diseñar acciones y plasmarlas en un banner tendiente a mejorar la atención en calidad, calidez con énfasis a los grupos prioritarios, para de esta manera mejorar la calidad de atención y a su vez ayudar a esta unidad con opciones que mejoren la satisfacción de los usuarios que se ve afectada en mayor parte.

Palabras clave: buen trato, paciente, servicios de salud.

2.1. Abstract

The level of users satisfaction is important in the evaluation of quality, since they indicate the direct reality operation of services offered. The objective of this research was to determine the level of users' satisfaction regarding the quality attention in the Gonzanamá health center, to strengthening of care in this operational unit, since there are currently no similar studies, directed to this house of health. The study had a quantitative, analytical descriptive and cross-sectional approach. The type of probabilistic sampling was used, which gave us a sample of 80 users who met the selection criteria, who were given the satisfaction survey proposed by the Ministry of Public Health, which consists of 4 blocks, each one structured according to the relationship between the variables. With all this mentioned before and in terms of the results, it was possible to identify that with 72.5% the female gender prevails, between the ages of 18-35, self-identified ethnically as mestizos and Ecuadorian nationality. Regarding the level of satisfaction, 58% of the surveyed population is between little and not at all satisfied in terms of waiting time information on the portfolio of services, cleanliness and facilities of the establishment, state of furniture, medical equipment and treatment received. Faced with these results, it is important to design actions and capture them in a banner aimed at improving quality care, warmth with emphasis on priority groups, in order to improve the quality of care and to help this unit with options that improve users' satisfaction, which is most affected.

Keywords: good treatment, patient, health services

3. Introducción

El nivel de satisfacción de un usuario se refiere a la conformidad de una persona cuando utiliza un servicio, mismo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido con sus expectativas. De esta manera se puede calcular la calidad del servicio que se está prestando en un lugar y el impacto que provoca en sus usuarios.

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen las expectativas del usuario”, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo (Ministerio de Salud Pública, 2016)

La importancia la presente investigación es, que se contribuye a la evaluación y monitoreo de la calidad de atención que se ofrece en las instituciones de salud a fin de incidir en las dimensiones de la calidad para modificarlas positivamente, de esta manera los usuarios se verán beneficiados con una atención adecuada e integral, mejorando así su calidad de vida y salud. Por lo antes mencionado se plantea determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el centro de salud Gonzanamá, para el fortalecimiento de esta unidad operativa.

Las encuestas aplicadas tienen gran significación y esencialidad para poder reconocer los espacios que presenten insatisfacción para mejorar y poder aplicar eficientes planes de atención por parte del personal de salud para que de esta manera los usuarios se beneficien con atención adecuada e integral, mejorando su calidad y años de vida en salud, puesto que con un efecto positivo en cumplir sus expectativas de atención habrá mayor apego a los tratamientos propuestos por el médico.

A nivel mundial la medición de la calidad de los servicios de salud está en constante monitoreo, en estudios realizados en la Unión Europea se identificó a Bélgica, Alemania y Austria como los países que mejor valoran la atención sanitaria de su país. En Argentina en 2012 se identificó 11,6% de inaceptabilidad hacia los servicios públicos de salud. El sistema público de salud del Ecuador en 2013 se ubicó entre los 20 mejores del mundo según la base de datos Bloomberg superado en Sudamérica únicamente por Chile (Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, 2016).

El modelo propuesto por el Estado Ecuatoriano permite la evaluación de la satisfacción del usuario y el libre acceso a los servicios de salud que ofertan las distintas casas de salud; sin embargo, esta normativa está lejos de la realidad por distintas circunstancias que tienen que ver principalmente con fallas gerenciales, de accesibilidad y calidad de atención. Estudios similares en Ecuador reflejan la insatisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención ya que el sistema de salud está colapsado por diferentes motivos que afectan a nivel país, pese a que no hay cifras oficiales de la satisfacción de la atención la inconformidad es evidente ante tan lamentable situación.

A nivel local existen pocas investigaciones publicadas que indiquen sobre el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en las diferentes casas de salud ni tampoco implementación de mejora en la calidad de atención médica por parte de las organizaciones de salud con respecto a los resultados de las encuestas planteadas; las pocas existentes de algunos estudios presentan contradicciones.

Por tanto, este estudio tiene como objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el centro de salud Gonzanamá, para el fortalecimiento de la atención en esta unidad operativa”, y sus objetivos específicos permitieron establecer las características sociodemográficas e identificar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención brindada en el centro de salud, además, diseñar acciones para fortalecimiento de la atención en esta unidad educativa.

En el transcurso de la investigación si hubo limitaciones, por la pandemia del Covid-19 los usuarios no acudían al centro de salud por miedo a contagiarse, fue por esto que las encuestas además de ser realizadas en el lugar de investigación, también se las realizo en el domicilio de algunos usuarios.

4. Marco Teórico

4.1. Calidad de atención

Para tratar el tema de satisfacción del servicio de salud es necesario iniciar con el tema de calidad que es donde nace la satisfacción del usuario, la idea de calidad en salud puede sonar amplia, difusa y subjetiva, sin embargo, se trata de concepto concreto.

La gestión de los servicios de la salud es importante el factor de calidad y satisfacción de los usuarios, convirtiéndose en una preocupación esencial para la gestión en salud, precisar la calidad del servicio y determinar la evaluación de sus características, perspectivas, dimensiones ha sido una causal divergente entre diversos autores (Paredes, 2020).

Continuamente los servicios de salud representan un desafío para la salud pública, teniendo una serie de interpretaciones, nociones, procesos de interacción, experiencias de aprendizaje, generando diferentes metodologías para ser evaluadas y llegar a un óptimo nivel de calidad. Los mayores obstáculos en la gestión de salud es el descenso de la calidad, conllevando a la insatisfacción del usuario (Calderón, 2018).

El MSP (Ministerio de Salud Pública) tiene como misión:

Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos (MSP, s.f.).

4.1.1. Enfoques de calidad

Se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control del suministro de cuidados oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos de la institución (Merchán, 2015).

Estructura: características relativamente estables de la organización. Recursos financieros, materiales y humanos, así como también a la forma en que estén organizados para proveer el servicio a la población; reglas, normas, procedimientos, documentos que integran el sistema de información. Incluye los conocimientos y habilidades que aplica el personal de salud para brindar la atención.

Proceso: Conjunto de actividades realizadas por el personal de salud para atender a los usuarios y solucionar sus problemas. Incluye actividades que realizan los propios usuarios en beneficio de su salud. Son elementos del proceso de atención, la forma en que el médico examina al paciente, sus decisiones diagnósticas y terapéuticas y el apego del paciente al tratamiento establecido.

Resultado: Se refiere a los cambios en el estado de salud de la población atendida que pueden ser atribuidos al proceso de atención. Los resultados consisten en una mejoría en el estado de salud, pero también en el peor de los casos (la iatrogenia) en un daño causado por el tratamiento. En la siguiente figura se plasma la relación entre las dimensiones y los enfoques de evaluación.

4.1.2. *Objetivos de la calidad de atención*

- Despertar la iniciativa, la innovación y creatividad para la mejora en la atención
- Fomentar una relación más humana entre los profesionales de la salud y sus usuarios
- Promover que las unidades de salud se establezcan procesos de mejora continua y sostenibles, que contribuyan a crear una cultura de calidad con calidez en la atención en salud

4.1.3. *Calidad percibida y calidad de servicio*

Se debe insistir que las expectativas del usuario no deben considerarse un límite, sino que lo ideal es superar estas expectativas, de forma que se logre maximizar la satisfacción y maximizar lo que algunos autores denominan “calidad sorpresa” que es lo que engloba los aspectos que no se esperan por el cliente, de manera que se genere una fuerte sensación de “excelente servicio” (Lapuente y Díez, 2015).

Considerando que las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio afectarán sus expectativas futuras, este proceso de mejora no estará completo si la calidad de la atención brindada no se revisa y mejora constantemente. Por otro lado, creemos que las variables que pueden ser controladas (influenciadas) por los prestadores de servicios de salud son las indicadas como parte de la calidad de la atención y el servicio.

Por tanto, identificar correctamente las necesidades y expectativas de los pacientes y la importancia de entender sus opiniones y opiniones, para que toda la organización pueda trabajar e implicarse en este sentido para maximizar su calidad percibida a la hora de buscar la satisfacción del usuario (Barragán, 2015).

4.1.4. Definición de variables

Infraestructura: al conjunto de áreas, locales y materiales interrelacionados con los servicios e instalaciones de cualquier índole, indispensables para la prestación de la Atención Médica.

Accesibilidad: es la facilidad que tiene el usuario para acceder al servicio médico.

Trato personal: es la percepción del usuario, es el grado de conexión, correspondencia, trato, comunicación del personal percibido por el usuario derivado del contacto con el personal.

Tiempo de espera: es el tiempo que el usuario percibe esperó en la sala antes de ser atendido por el médico.

Tiempo de traslado: es el tiempo que el usuario percibe transcurrió desde el momento que salió de su casa hasta el momento de arribar al Hospital.

Tiempo de consulta: es el tiempo que el usuario percibe de la duración de la consulta médica.

Satisfacción del paciente: es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención médica recibida.

Las Instituciones de Salud deben estar atentas a la mejora continua en la atención y en particular a conocer la satisfacción de sus usuarios ya que ésta brinda un referente importante en cuanto a la calidad de la atención que está ofreciendo. En virtud de lo anterior, para las instituciones de seguridad social resulta prioritario el conocer la opinión de los usuarios y en particular los de la consulta externa a fin de saber cuáles son sus fortalezas, pero es más importante aún conocer cuáles son sus debilidades.

4.1.5. Calidad de salud

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud (OMS, s.f.).

Es importante que los profesionales comprendan la importancia del concepto de calidad, pero también que comprendan la razón y el propósito de su creación, qué persigue y cuál es su propósito. Debe trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, gerentes, asistentes, residentes y médicos, y trabajar con organizaciones que permitan interconectar los servicios para mejorar la atención al paciente. Debemos fomentar la rendición de cuentas por nuestros propios resultados, promover y dar a conocer la importancia de todos dentro de la organización, quienes son importantes y decisivos en la atención al paciente.

4.2.Satisfacción del usuario

4.2.1. Definición

El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los servicios recibidos. Es decir, el sentido subjetivo de identidad del personal sanitario sobre el cuidado recibido y en ese proceso el paciente puede percibir la importancia de los cuidados en su vida. Por lo tanto, la satisfacción no depende solo de la calidad sino también del cumplimiento de las expectativas.

Los usuarios y su satisfacción actualmente son la piedra angular de los servicios sanitarios debido a esto se impulsa una nueva gestión con una serie de prioridades: la mejora en el acceso al sistema, la participación de los ciudadanos, y la continuidad en la asistencia a los servicios ofrecidos por los puestos de salud que pretenden ser confortables y de alta calidad humana.

Para el usuario, la calidad depende de muchos factores, sin embargo, el más importante al parecer es su interacción con el personal sanitario; también depende de otros aspectos como: el tiempo de espera, el trato digno, la privacidad durante su atención, la accesibilidad de los servicios y de que obtenga el servicio que se espera (Saldaña, 2015).

Según la literatura consultada importa destacar, desde una perspectiva multidimensional, los siguientes factores que influyen en la satisfacción:

4.2.2. Factores del servicio de salud:

Accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad) (Lobo, et al., 2016).

En los últimos años, la investigación sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud se ha convertido en una herramienta de valor creciente. Por ejemplo, la encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de atención primaria de salud realizada por el Centro de Salud, la investigación sociológica se ha aplicado durante varios años.

El análisis de satisfacción también se utiliza como herramienta para legitimar diferentes reformas sanitarias, ya que las opiniones de los usuarios se pueden utilizar de forma sistemática para mejorar la organización de los servicios.

Por ello los usuarios tienen expectativas al ingresar a un puesto de salud pues mentalmente van comparando lo que reciben y lo que esperaban recibir; estas expectativas son variadas su origen puede darse por lo que han escuchado de este centro asistencial, de sus necesidades o experiencias anteriores.

Frecuentemente se valora con encuestas de opinión en las que se considera como principales aspectos: el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes.

La satisfacción de éstos, entendida como la diferencia entre lo que el usuario espera que ocurra y lo que dice que obtiene aparece como uno de los indicadores con los que se mide la efectividad de la gestión sanitaria y además se considera como el principal indicador de la calidad asistencial.

Los usuarios o clientes que acuden a los servicios de salud consideran que la calidad abarca habilidades, destrezas, actitudes y valores, comunicación eficaz por parte del profesional. Una calidad optima enmarca una serie de atributos, disminuyendo los riesgos y evitando efectos iatrogénicos (Cabezas, 2019).

4.2.3. Usuario

El usuario es una persona con necesidades y preocupaciones cuya emoción está muy afectada, especialmente si va por servicios curativos y seguramente no siempre tiene la razón, pero siempre tiene que estar en primer lugar si queremos distinguirnos por la calidad de servicio que ofrecemos ya que el usuario no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende como paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquella (Reyna-Lara, 2018).

4.2.4. Impacto de salud en el usuario

La Evaluación de Impacto en Salud es un proceso multidisciplinar que combina evidencias cualitativas y cuantitativas en un marco de toma de decisiones y está basada en un modelo de salud que incluye los determinantes económicos, políticos, sociales, psicológicos y ambientales de la salud (Sandín-Vázquez y Sarría-Santamera, 2008).

4.2.5. Satisfacción del Servicio de acuerdo la Percepción del Usuario

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente cuál es la conceptualización de expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio, mientras que la percepción es proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio a partir de su expectativa y su experiencia personal (Ministerio de Trabajo, 2018).

4.2.6. Percepción del paciente

La percepción puede ser definida como un proceso simple. Neisser la define como un proceso activo – constructivo donde la persona antes de procesar una nueva información y con las experiencias vividas este construye un esquema informativo, lo que le permite aceptar o rechazar el estímulo (Neisser, 1988).

Por lo general, los pacientes quieren que el personal sanitario les brinde confianza y seguridad. El proceso de realización de funciones tiene como objetivo mejorar la salud de cada paciente, brindar servicios eficientes, a través de información oportuna, accesible y además de calidad humanística; brindar la garantía de seguridad para cada paciente.

En la evaluación de la percepción del paciente es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes relevantes relacionadas con el trato que recibe mismo que es útil para que

la organización otorgue servicios de salud, proveedores directos y satisfacción de las necesidades de sus usuarios (Espinoza, 2011).

4.2.7. *Trato personal*

Varios autores encontraron que las relaciones con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud. Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes.

Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico (García et al., 2011).

4.2.8. *Dominios del buen trato*

La OMS plantea utilizar el indicador de trato adecuado, el cual hace referencia a los ocho dominios que son expectativas legítimas de la población y pueden ser identificadas durante la interacción de los usuarios con el sistema de salud. Los dominios que tienen que ver con los derechos universales son autonomía, confidencialidad, trato digno y comunicación. Los ocho dominios que buscan promover la salud son:

Autonomía: es el derecho que tienen las personas a participar, si así lo desean, en la forma de las decisiones relacionadas con su salud. Hace referencia a respetar el derecho del usuario para rechazar algún tratamiento y ser consultado en relación a las decisiones que se tomen con respecto a su salud.

Confidencialidad: se refiere a que la información proporcionada por el usuario y la generada como resultado a la consulta debe protegerse y no ser difundida sin el consentimiento manifiesto del usuario.

Trato digno: es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas, involucra el respeto a la privacidad e intimidad de las personas y el ser tratados cordialmente por todo el personal médico y no del sistema.

Comunicación: es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.

Atención pronta: se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la recepción de ésta.

Condiciones de las instalaciones básicas: comprende atributos físicos de las instalaciones de salud, tales como la limpieza y ventilación de las instalaciones, servicios sanitarios limpios y salas de espera confortables.

Un trato por el buen trato, estrategia del Ministerio de Salud, para estimular y que los usuarios conozcan sus deberes y derechos con respecto al buen trato

El personal sanitario está obligado a aplicar el protocolo MSP al buen trato a los usuarios, como saludar amablemente a los usuarios, sonreír, tratarlos con apellidos, saber rechazarlos de la mejor manera, y preguntarles si sus necesidades son atendidas y satisfechas, estos son valores que debemos inculcar a nuestros ciudadanos (Ministerio de Salud Pública, s.f.).

5. Metodología

La presente investigación se llevó a cabo en el centro de salud del cantón de Gonzanamá, provincia de Loja, ubicado en las calles Av. 30 de septiembre, km 1 vía al Cantón Calvas es un Centro de Salud Tipo A perteneciente al Distrito 11D06 Calvas – Gonzanamá – Quilanga. Ofrece los servicios de Consulta externa, Odontología, Laboratorio Clínico y vacunas.

El presente trabajo corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y de corte transversal, se utilizó la encuesta para la recolección de datos, analítico pues es utilizado para el diagnóstico de problemas y la generación de ideas que permitan resolverlo y de corte transversal porque fue medido en un tiempo, con una población definida.

La unidad de estudio lo constituye todos los usuarios que acudieron al Centro de Salud Gonzanamá durante el mes de julio del 2021 en el que por motivos de pandemia 100 acudieron a esta casa de salud como valor aproximado.

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico ya que utiliza métodos de selección aleatoria, mediante la aplicación de la fórmula para las poblaciones finitas, con un margen de error estándar del $\pm 0,05$ donde se obtuvo la muestra equivalente a 80 usuarios para obtener un nivel de confianza del 95%. Es necesario recalcar que con la presente fórmula no se considera el tamaño de la población, debido a que se trabajó por intervalos de confianza.

Para la presente investigación se consideró dentro de los criterios de selección a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Gonzanamá, adolescentes, adultos y adultos mayores que desearon participar de la investigación previo su consentimiento.

Se utilizó la Encuesta de Satisfacción validada por el ministerio de Salud Pública mismo que tiene como objetivo conocer que tan satisfecho se encuentra el usuario con los servicios brindados en los diferentes establecimientos de salud que pertenecen al Ministerio de Salud Pública, consta de 4 bloques en los que consta: datos del establecimiento, datos de la persona encuestada, servicio a evaluar y evaluación variables de gestión de calidad de los servicios de salud, cada bloque tiene sus ítems, sobre algunos factores que determinaron el nivel de satisfacción que hay sobre la calidad de atención que se brinda en este establecimiento de salud (Ministerio de Salud Pública, 2021).

Los datos obtenidos del estudio mediante la encuesta se realizaron con la utilización del programa Microsoft Excel para el procesamiento estadístico. Posterior a ello se plasmó los resultados obtenidos y se realizó la discusión comparando con otras investigaciones similares.

6. Resultados

En la Tabla 1 se presenta los resultados de las características sociodemográficas de la población encuestada.

Tabla 1. Características sociodemográficas

Características sociodemográficas	F	%
Género		
Femenino	58	72,5
Masculino	22	27,5
Edades		
Adultos jóvenes (18-35 años)	32	40,0
Adulto (36-64 años)	30	37,5
Adulto mayor (mayores a 65 años)	18	22,0
Nacionalidad		
Ecuatoriana	80	100,0
Autoidentificación étnica		
Mestiza	80	100,0

En la tabla 2 se muestran los resultados en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención brindada en el centro de salud

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención

Escala de satisfacción	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Agendamiento de turnos										
Tipo de agendamiento: Contac Center	12	9,6	15	18,7	30	37,5	12	9,6	11	13,7
Tiempo de espera	18	22,5	25	31,2	23	28,7	12	9,6	2	2,5
Atención en el establecimiento										
Tiempo de espera para la atención	25	31,2	22	27,5	17	21,2	9	11,2	7	8,7
Información sobre cartera de servicios	28	35,0	16	20,0	23	28,7	6	7,5	7	8,7
Privacidad en atención	6	7,5	13	16,2	19	23,7	30	37,5	12	9,6
Explicación por parte del profesional de salud sobre el diagnóstico	6	7,5	10	12,5	19	23,7	28	35,0	17	21,2
Identificación del profesional	7	8,7	11	13,7	17	21,2	35	43,7	10	12,5
Limpieza del establecimiento	8	10,0	38	47,5	17	21,2	7	8,7	10	12,5
Instalaciones del establecimiento	22	27,5	33	41,2	18	22,5	4	5,0	3	3,7
Estado de mobiliario	36	45,0	28	35,0	4	5,0	5	6,2	7	8,7
Estado equipos médicos	10	12,5	10	12,5	16	20,0	31	38,7	13	16,2
Trato recibido	11	13,7	23	28,7	21	26,2	12	9,6	13	16,2

Nota. Registros de la investigación

En cuanto al resultado del tercer objetivo se elaboró una propuesta de intervención basada en los resultados. Ver Anexo 2.

7. Discusión

La satisfacción del paciente ha adquirido una gran importancia en los últimos años y las nuevas tendencias en gestión sanitaria han colocado al paciente en el centro de la asistencia sanitaria, actualmente el objetivo más relevante de la gestión de la calidad de salud es la satisfacción de las necesidades de los pacientes. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, el resultado de sus expectativas, el trato del personal y el grado de oportunidad y amabilidad que le brindaron.

En la presente investigación se identificó las características sociodemográficas de nuestra población en estudio de los 80 usuarios encuestados en el que prevalece el género femenino identificados étnicamente como mestizos, nacionalidad ecuatoriana y con un predominio de 18 a 35 años de edad.

De acuerdo al segundo objetivo en la investigación realizada se obtuvo en la categoría privacidad en la atención y la explicación sobre el estado de salud por parte del personal médico se obtuvo que los usuarios se sienten “muy satisfechos” en un porcentaje del 30% y 28% respectivamente. Resultados que se comparan con los obtenidos por (Salas, 2016). realizado en Murcia- Madrid en un estudio que relacionó factores con la satisfacción de pacientes en servicios de urgencia, en donde se identificó que los 22 principales factores que se correlacionaban con la satisfacción fueron la información dada por los médicos de los tratamientos diagnósticos, y la identificación del personal médico.

En la escala de nada satisfecho se evidenció gran rechazo e insatisfacción en cuanto al tiempo de espera, información sobre la cartera de servicios, estado del establecimiento: infraestructura, limpieza y mobiliario en un 45%. Estos resultados se los relaciona con el estudio de (Paredes, 2020) es muy importante pues se trata de la percepción que tienen el usuario para evaluar la parte de infraestructura de los ambientes del paciente por lo cual se necesita mantener en buen estado los equipos para tener al día todo para un mejor servicio al usuario.

Esta respuesta también responde a que los usuarios desearían un centro de salud con personal especializado que pueda brindarles los cuidados con calidad y calidez, pero sobre todo con equipos de última generación para preservar lo más importante que tiene el ser humano que es la salud y la vida.

A excepción de la categoría relacionada con la apariencia del personal, todas las categorías evaluadas arrojan resultados de satisfacción bajos. Estos resultados indican que, a pesar de las limitaciones en cuanto a infraestructura o equipamiento, el usuario no se siente cómodo con el trato que recibe del personal de salud. Estos resultados se comparan con (Rebeca, 2019) quien habla sobre la empatía, sus hallazgos resultaron que para los usuarios estaría por mejorar y esto debido a que el personal de salud muchas veces a factores como la excesiva demanda de pacientes, poca logística o el cansancio deshumaniza el cuidado al usuario y lo hace más vulnerable en relación a lo anímico siendo esto motivo para que exprese que empáticamente aún estaría por mejorar pudiendo aplicar sus atenciones desde el punto de vista más humanizada para que desarrolle cercanía al personal sanitario que lo atiende y pueda expresarles sus dudas y temores.

Es importante señalar que los usuarios afirman que hay calidad de atención cuando se sienten que son disipadas sus inquietudes y que el personal de salud les brinda una atención personalizada que los lleva a sentirse más confiables y sus respuestas los hace aclarar sus dudas y disminuir sus temores hacia su enfermedad, esto fue analizado también por (Aguirre, 2017). Quien halló que ambas variables están más correlacionadas que las demás y es porque a mejor atención sobre el despeje de sus dudas será mayor la fidelización a la institución y aumentará la credibilidad al servicio de salud que reciben.

8. Conclusiones

- En base a los resultados de la investigación sobre las características sociodemográficas, se evidenció que esta unidad acude adultos/as jóvenes, autoidentificados étnicamente como mestizos, de nacionalidad ecuatoriana, predominando el sexo femenino.
- El nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención brindada esta entre poco y nada satisfecho, esto se lo comprobó con la respuesta de los pacientes en cada uno de los bloques evaluados como lo fueron: infraestructura, mobiliario, limpieza, equipos médicos y buen trato con un 80% de insatisfacción, por lo contrario en cuanto a privacidad, información del estado de salud e identificación del personal hay buena satisfacción por parte de los usuarios, tomando en cuenta estos resultados es necesario solicitar a las autoridades competentes considerar la satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada para potenciar el adecuamiento y mejora de la calidad de los servicios que se brinda en esta unidad de Salud.
- Con todo lo anteriormente mencionado y frente a los resultados obtenidos se diseñaron acciones para el fortalecimiento de la atención en el centro de salud de Gonzanamá, tales como
 1. Frente al problema de infraestructura y mobiliario se plantea realizar una gestión con el distrito de salud para adquisición de sillas para sala de espera, entre otros.
 2. Frente al problema de limpieza del centro de salud, se plantea realizar inspecciones periódicas del aseo de las instalaciones
 3. Tiempo de espera, educar a los usuarios sobre los tiempos que se debe esperar para la atención en esta casa de salud, así como los grupos prioritarios y el triage que se emplea.
 4. Se diseño un banner con información sobre la cartera de servicios, horarios de atención, grupos prioritarios, triage de espera y métodos de agendamiento.

9. Recomendaciones

El Centro de Salud Gonzanamá difunda a través de los medios locales de la cartera de servicios que brinda la unidad de salud como parte del Ministerio de Salud Pública. Además, es importante que el personal de salud que labora en este centro conozca la insatisfacción que tienen los usuarios con finalidad de que tome acciones efectivas.

El personal de salud que eduque a los usuarios sobre los tiempos de espera y los grupos prioritarios que reciben la atención con la finalidad de disminuir la insatisfacción.

Capacitar a los miembros del equipo de salud sobre el buen trato a los pacientes con la finalidad de que se dé una atención integral a quienes acuden a dicho centro.

10. Bibliografía

- Ávila T. (2016). Calidad de atención en los servicios de salud desde la óptica del usuario. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Barragán J., Pedraza, Y., y Rincón, M. (2015). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 31(2), 187-194.
<https://bit.ly/3fsMiX9>
- Cabezas, C. (2019). Atención médica y de salud en el Perú. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública*. 36(2). 109-206. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
- Calderón, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. *Gente saludable*.
<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Carrillo, R. Cejas, L. Magaña, L. Ramos, K. (2016). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*. 35(9), 11-15.
https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. (2016). Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. <https://bit.ly/3T3pbQA>
- Irons, R. (2019). Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechuhablantes en Ayacucho, Perú. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública*. 36(2). 88-95 <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4356>
- Lobo, A. Domínguez, K., y Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria: RIDEC*, 9(1), 21-26. <https://bit.ly/3WpttVo>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). *Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud*. <https://bit.ly/3gZrXZT>

- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). Encuesta de satisfacción del usuario externo a los servicios que brinda el Ministerio de Salud Pública. <https://encuestas.msp.gob.ec/>
- Ministerio de Trabajo Ecuador. (2018). *Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos*. Dirección de Calidad en el Servicio Público. <https://bit.ly/3Unzu3o>
- OMS. (s.f.). Organización Mundial de la Salud. <https://bit.ly/3fxdwMn>
- Paredes, L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev Recien.* 9(1). <file:///C:/Users/Marilyn/Downloads/1.+Paredes+Larios,+Claudia.pdf>
- Reyna-Lara, M. (2018). Derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de salud. *Medicina interna de México*, 34(5), 780-791. <https://doi.org/10.24245/mim.v34i5.2437>
- Saldaña O, Sanango M. (2015). Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf>

11. Anexos

Anexo 1. Pertinencia del trabajo de integración curricular

Loja, 30 de junio de 2021.

Mgs. Denny Ayora.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA

De mis consideraciones:

Con un afectuoso saludo me dirijo a usted deseándole éxito en las funciones desempeñadas. Además, me permito dar respuesta al of N° 275- DCE – FSH – UNL, en el que se me designa como Docente Asesora del proyecto de tesis titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el centro de salud de Gonzanamá” de autoría de la Srta. MARILYN ESTEFANIA CASTILLO ROMERO, por lo tanto, emito INFORME DE PERTINENCIA al proyecto antes mencionado con las siguientes observaciones:

1. Problemática, se recomendó investigar más fuentes bibliográficas para sustentar el problema.
1. Objetivos: se sugirió mejorar la redacción de los mismos.
2. Marco teórico: organizar los contenidos y seleccionar los mas pertinentes. Actualizar las fuentes de consulta, que sean con máximo de 10 años de antigüedad. Aplicar correctamente las normas APA para citar las fuentes.
3. Metodología: incluir prueba piloto y actividades para cumplimiento del tercer objetivo
4. Bibliografía: cumplir adecuadamente con las normas APA, considerando que el orden de las fuentes consultadas en la bibliografía va en orden alfabético.
5. Anexos: incluir el link del instrumento, el cual se tomo de la plataforma del MSP.

Ante lo expuesto debo mencionar que el estudiante ha acogido estas observaciones por lo tanto me permito conferir la estructura y coherencia al presente proyecto considerándolo PERTINENTE, información que pongo a su consideración para los fines pertinentes. Por la atención que de a la presente le antelo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



Lic. Mgs. Alexandra Riofrio Porras

Anexo 2. Resultado 3. Propuesta de intervención

Resultado 3

Título: Propuesta para el fortalecimiento de la atención en el centro de salud Gonzanamá

Introducción

La cartera de servicios es el conjunto de técnicas, tecnologías o procedimientos entendiendo como tales, cada uno de las actividades y recursos basados en el conocimiento y experiencia científica, las que se hacen efectivas mediante las prestaciones sanitarias (Ministerio de Salud Pública, 2021).

Esta contiene los servicios básicos y comunes necesarios para llevar a cabo una atención sanitaria adecuada, integral y de calidad a todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud; además que debe garantizar la atención integral y la continuidad de la asistencia prestada a los usuarios, independientemente del nivel asistencial en el que se les atiende en cada momento (Ministerio de Salud Pública, 2021).

La presente propuesta se da como respuesta a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a usuarios, obteniendo los siguientes resultados: insatisfacción por falta de información sobre los servicios que se oferta y además con el trato recibido por el personal sanitario.

La falta de información en una casa de salud genera desconocimiento de la cartera de servicios y horarios de atención en el establecimiento de salud por lo que recurren a la atención en consultorios privados, para resolver sus problemas.

El buen trato a los pacientes es indispensable al momento de dar una atención. Por esta razón es importante promover las relaciones personales, basadas en el respeto, la consideración, empatía y el bienestar integral de los mismos, además crear ambientes positivos para cumplir con las expectativas del usuario.

Las personas que asisten a la atención médica, van en busca de ayuda, comprensión y atención, por lo que el personal sanitario debe ser un facilitador, mostrándose receptivo y sincero pues es esencial que los pacientes perciban esa empatía y así no sobrecargarlos con tensiones

adicionales. Esto redundará en una mejor calidad de servicio, y aporta a la recuperación, y al manejo de la condición o enfermedad del paciente

El Ministerio de Salud Pública en su programa Un Trato por el Buen Trato es Salud, promueve las buenas relaciones personales basadas en el respeto, la consideración y el bienestar integral de las personas; además aporta positivamente en la salud individual y colectiva. Desde esta mirada, el objetivo es crear un ambiente agradable que genere relaciones positivas (Ministerio de Salud Pública, 2021).

Justificación

La salud asegura la vida del ser humano, siendo este un marcador de calidad de vida; por lo que es necesario prestar atención de calidad al usuario en cualquier servicio, cuidando de esta manera la confianza y expectativas del paciente.

Tomando en cuenta los resultados de la investigación se ha detectado insatisfacción en la falta de información, mismos que desconocen la cartera de servicios ofertada en esta casa de salud, otra causante para la falta de la calidad de atención es el ambiente laboral que perciben los usuarios ya que se evidencia la poca empatía y asertividad para tratar con los usuarios, factores que influyen negativamente en el fortalecimiento institucional. Es por ello que la presente propuesta de intervención pretende fortalecer estas debilidades que no cumplen con el nivel de calidad esperado, mismo que lo plasmare en una infografía representada en un banner informativo.

Objetivo: Mostrar a los usuarios que acuden al centro de salud Gonzanamá la cartera de servicios que oferta, además de sus métodos de agendamiento, tiempos de espera y grupos prioritarios.



DISTRITO T1D06
CENTRO DE SALUD
GONZANAMÁ



Universidad
 Nacional
 de Loja

“La percepción del usuario, es tu realidad”

CARTERA DE SERVICIOS:



Medicina General



Vacunas



Laboratorio Clínico

Odontología



Farmacia



**GRUPOS
 PRIORITARIOS**



Adultos Mayores
Mujeres Embarazadas
Niños menores de 5 años
Personas con Discapacidad

**TRIAGE DE ATENCIÓN
 EMERGENCIAS**

NIVEL 1

REANIMACIÓN Atención Inmediata

NIVEL 2

EMERGENCIA Hasta 30 minutos.

NIVEL 3

URGENCIA Hasta 2 horas.

NIVEL 4

PRIORITARIO Hasta 60 minutos.

NIVEL 5

NO URGENTE Consulta Externa

**HORARIO
 DE ATENCIÓN:**

08:00HRS - 17:00 HRS

AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS

www.citas.med.ec 171 (Contact Center)

@citas.med.ed

Anexo 3. Consentimiento



“Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención del Centro de Salud Gonzanamá”

Fecha: ____/____/2021

Consentimiento informado

Yo **Marilyn Estefania Castillo Romero** con **C.I. 1150245908** soy estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja y estoy realizando un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios

El objetivo de mi investigación es “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad atención en el centro de salud de Gonzanamá, para el fortalecimiento de la atención en esta unidad operativa”

La encuesta de satisfacción está dividida en 4 bloques cada bloque con sus ítems, mismo que no le tomará de 10 a 15 minutos en llenarla

Usted tiene el derecho de terminar la presente encuesta en cualquier momento y de retirar su consentimiento informado de ser el caso que así lo desee sin ningún problema. El presente estudio no conlleva ningún tipo de riesgo ni tampoco recibe ningún beneficio ni bonificación por participar.

La información proporcionada es de carácter confidencial y su nombre no será utilizado o publicado por cualquier medio.

Yo _____, portador de la cédula de identidad _____, manifiesto que he recibido la información acerca del presente proyecto de investigación sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención del centro de salud Gonzanamá”. Por ende, autorizo libre y voluntariamente al estudiante de la Carrera de Enfermería, la Srta. Marilyn Estefania Castillo Romero el aplicar la encuesta, cuyos resultados permitirán conocer la actualidad real del Centro de Salud Gonzanamá en el ámbito de satisfacción y calidad de servicios, además que se servirá como base a futuras investigaciones, pues, en la actualidad, no existen estudios similares dirigidos a esta casa de salud.

Firma

Anexo 4. Instrumento



Universidad
Nacional
de Loja

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La presente encuesta de satisfacción tiene como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad atención en el centro de salud de Gonzanamá, para el fortalecimiento de la atención en esta unidad operativa”

Tomada de la encuesta de satisfacción del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

BLOQUE A.

Datos del Establecimiento de Salud

Nombre del establecimiento / Servicio de atención de salud móvil: Centro de Salud Gonzanamá

Unicódigo:

Provincia: Loja

Tipología: Centro de Salud Tipo A

Zona: 7

Distrito: 11D06

Fecha de aplicación:

BLOQUE B

Datos de la persona encuestada

Género: _____

Edad: _____

Nacionalidad: _____

Autoidentificación étnica: _____

BLOQUE C. Servicios a Evaluar

- Marque con una X, en qué servicio recibió la atención

Opciones	Servicios a evaluar	Marque según corresponda
1	Consulta Externa (medicina general, ginecología, entre otros)	
2	Odontología	
3	Calificación a personas con discapacidades (para obtener el carné de discapacidad)	
4	Emergencia (presencial)	

- Marque con una X como ingreso al servicio

Opciones	Método de agendamiento	Marque según corresponda
1	Línea 171 Contac Center	
2	Agendamiento Web (Página de agendamiento web/sistema de referencia del Ministerio de Salud Pública)	
3	Presencial	

BLOQUE D. Evaluación Variables de Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud.

¿Cómo se sintió usted con?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
1. ¿Los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web/ sistema de referencia, presencial)?					
2. ¿El tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?					
3. ¿El tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?					
4. ¿La información que existe sobre los servicios que brinda el Establecimiento de Salud?					
5. ¿La privacidad con la que le atendió el personal de salud?					
6. ¿La explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?					
7. ¿La identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?					
8. ¿La limpieza del establecimiento de salud?					
9. ¿Las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techo, piso, accesos para personas con discapacidad, ¿puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, señalética, rótulos etc.)?					
10. ¿El estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?					
11. ¿El estado de los equipos médicos utilizados durante su atención?					
12. ¿El trato que recibió en el establecimiento de salud?					

13. ¿Usted recibió los medicamentos de manera gratuita?

SI () NO () NO APLICA ()

14. Marque conforme lo que usted considere. ¿Recomendaría usted este establecimiento de salud a un familiar o amigo?

SI () NO () NO APLICA ()

Anexo 5. Certificado de la traducción del resumen al idioma inglés

Lic. Patricio Javier Santin Bejarano

DOCENTE DE LENGUA EXTRANJERA - INGLÉS

Nº de Registro SENESCYT 1008-2016-1695857

CERTIFICA

Haber revisado la traducción al inglés del resumen de la Tesis, titulada **"Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el Centro de Salud Gonzanamá"**, el cual es correcto y hace referencia al contenido del citado trabajo.

De la autoría de la Srta. Marilyn Estefanía Castillo Romero, portador de cédula de identidad número **1150245908**, egresado de la Carrera de Enfermería de la Facultad de Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja.

Loja, 19 de octubre de 2022.




Lic. Patricio Javier Santin Bejarano

DOCENTE DE LENGUA EXTRANJERA - INGLÉS

Nº de Registro 1008-2016-1695857

C.I.#: 1104597875

Anexo 6. Designación de director de trabajo de integración curricular

 **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ENFERMERÍA**

Of N° 0367- DCE -FSH -UNL
Loja, 02 de julio de 2021

Lic. Alexandra Riofrío Porras. Mg. Sc.
DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA FSH-UNL
Ciudad.


De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, y acogiendo lo establecido en el **Art. 228 del Reglamento de Régimen Académico 2021 de la Universidad Nacional de Loja, una vez emitido el informe favorable de pertinencia** del Proyecto de Tesis titulado: "Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad atención en el centro de salud de Gonzanamá" de autoría de la **Srta. MARILYN ESTEFANIA CASTILLO ROMERO**. Me permito designarle **DIRECTORA DE TESIS** y autorizo su ejecución.

Art. 228 en su parte pertinente dice: El director del trabajo de integración curricular o de titulación será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación

Particular que me permito informar, para los fines consiguientes. Con mis sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 **DENNY CARIDAD
AYORA APOLO**

Lic. Denny Ayora Apolo. Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA.

C.c. Archivo
DAA/kiv

Anexo 7. Certificación de la entrega de resultado

Coordinación Zonal 7 - Salud

DIRECCION DISTRITAL 11D06 CALVAS GONZANAMA QUILANGA SALUD

CENTRO DE SALUD GONZANAMÁ TIPO A

GONZANAMÁ, 19 DE OCTUBRE DEL 2022

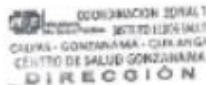
DRA. JULIA ALICIA YAGUANA JIMÉNEZ
MÉDICO RESPONSABLE DEL CENTRO DE SALUD GONZANAMÁ

CERTIFICO:

QUE LA SRTA. MARILYN ESTEFANIA CASTILLO ROMERO, CON CÉDULA 1150245908, ENTREGA AL CENTRO DE SALUD, EL DIA 19 DE OCTUBRE DEL PRESENTE AÑO, UN BANNER INFORMATIVO, COMO PARTE DE SU PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PLASMADA EN SU TRABAJO DE TITULACIÓN.

ES TODO CUANTO PUEDO CERTIFICAR EN HONOR A LA VERDAD.

ATENTAMENTE,



DRA. JULIA ALICIA YAGUANA JIMÉNEZ
MÉDICO RESPONSABLE CENTRO DE SALUD GONZANAMÁ
CI. 1103331391
REGISTRO: L:24. F:20. N°59

Anexo 8. Entrega de banner educativo a directora del Centro de Salud Gonzanamá

