



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO**



## **MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

### **“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO B DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL CAYAMBE”**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en  
Gerencia de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

Reascos Paredes Harvi Gunther

**DIRECTOR:**

Lic. Mercedes del Carmen Flores Grijalva M<sup>p</sup>H.

IBARRA - ECUADOR

**2022**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutora del trabajo de grado presentado por el Doctor Reascos Paredes Harvi Gunther para optar por el grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, cuyo título es: "Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tipo B del Instituto de Seguridad Social Cayambe", doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación privada y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 10 de febrero 2020



---

Lic. Mercedes del Carmen Flores Grijalva M<sup>PH</sup>.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100217633-5		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Reascos Paredes Harvi Gunther		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Urb. Fepcomi Calle A y Calle G, casa # 6-87		
<b>EMAIL:</b>	harvireascos@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062 586079	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0994638970

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO B DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL CAYAMBE”
<b>AUTOR (ES):</b>	Dr. Harvi Gunther Reascos Paredes
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	18/03/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b> <input type="checkbox"/>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Magister en Gerencia de Servicios en Salud
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Lic. Mercedes del Carmen Flores Grijalva Mph.

## CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes de marzo de 2022



Dr. Harvi Reascos Paredes

CC: 100217633-5

## REGISTRO BIBLIOGRAFICO

Guía: Posgrado

Fecha: 10 de febrero 2020

Harvi Reascos Paredes "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO B DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL CAYAMBE", Trabajo de Grado. Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Técnica del Norte.

DIRECTORA: Lic. Mercedes Flores G. MpH

El objetivo principal de la presente investigación fue Evaluar el nivel de satisfacción que sienten los usuarios del Centro de Salud B Cayambe dependientes del Instituto de Seguridad Social, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción que sienten los usuarios del Centro de tipo B Cayambe del Instituto Ecuatoriano de

Ibarra. 10 de febrero 2020



Lic. Mercedes Flores G MpH



Dr. Harvi Reascos P.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a mi Madre por inculcar valores y principios en mi formación personal y profesional, a toda mi familia, mis hijos por sus alientos del día a día, a continuar y a todas las personas que me apoyaron para tener un feliz éxito es esta etapa de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Existen muchas personas e instituciones las que fueron parte para cumplir con esta formación, primero quiero agradecer al Ministerio de Salud Pública del Ecuador quien me permitió y confió en mí en varios procesos administrativos, que inculcaron en esta formación.

A la Gloriosa Universidad Técnica del Norte, tanto a sus autoridades y la parte académica quienes fueron pilar fundamental para poder cumplir con éxito la maestría.

A la Magister Mercedes Flores, directora de tesis, por brindar sus conocimientos y su apoyo en todo el proceso de esta investigación.

De igual manera, a mis ex compañeros del Centro de Salud B Cayambe del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por haberme brindado todas las facilidades para poder obtener los datos referentes a la investigación planteada.

## ÍNDICE

APROBACION DEL TUTOR.....	II
CONSTANCIAS.....	IV
REGISTRO BIBLIOGRÁFICO .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE .....	VIII
LISTADO DE ILUSTRACIONES .....	XI
LISTADO DE TABLAS.....	XII
RESUMEN.....	13
ABSTRAC .....	14
CAPÍTULO I.....	15
1. EL PROBLEMA .....	15
1.1. Antecedentes.....	15
1.2. Planteamiento del problema .....	17
1.3. Formulación del problema.....	21
1.4. Justificación de la investigación .....	22
1.5. Objetivos de la investigación.....	23
1.5.1. Objetivo General.....	23
1.5.2. Objetivos específicos .....	23
1.5.3. Hipótesis o preguntas directrices .....	24
CAPITULO II .....	25
2. MARCO TEORICO.....	25
2.1. Satisfacción.....	25
2.1.1. Consecuencias de la insatisfacción .....	27
2.2. Calidad.....	28
2.2.1. Tipos de Calidad .....	29
2.3. Factores que determina la satisfacción .....	30
2.4. Salud y Bienestar integral.....	32
2.5. Instrumentos y programas de capacitación.....	33
2.6. Marco Legal y Ético .....	33



Constitución Nacional del Ecuador .....	33
Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (Toda una Vida) .....	35
Modelo de Atención Integral en Salud .....	37
Ley de la Seguridad Social .....	38
2.7. Marco Ético .....	39
Código de Helsinki .....	39
Código de Núremberg .....	40
CAPITULO III .....	41
3. MARCO METODOLÓGICO .....	41
3.1. Descripción del área de estudio .....	41
3.2. Tipo de investigación.....	45
3.4. Población y Muestra .....	45
3.5. Diseño Metodológico. ....	46
3.6. Procedimiento.....	47
3.7. Técnicas e Instrumentos de investigación. ....	47
3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos. ....	47
CAPITULO IV .....	49
RESULTADOS .....	49
ANALISIS DE RESULTADOS.....	49
CAPITULO V .....	60
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES .....	61
PROPUESTA.....	63
PLAN DE CAPACITACION .....	63
Presentación.....	63
Justificación.....	64
Alcance .....	64
Objetivos del plan de capacitación .....	65
Objetivos Generales.....	65
Objetivos Específicos .....	65
Metas .....	65
Estrategias.....	66
Acciones para alcanzar el objetivo del plan .....	66
Temas de capacitación.....	67

BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	74

## **LISTADO DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Mapa del Ecuador. ....	43
Ilustración 2. Mapa del cantón Cayambe. ....	43
Ilustración 3. Mapa referencial de la Unidad de atención. ....	44
Ilustración 4. Organigrama centro de salud tipo B IESS Cayambe. ....	44
Ilustración 5. Temas de capacitación del plan. ....	67

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Características Sociodemográficas de la población en estudio.....	49
Tabla 2. Tiempo de espera de atención.....	50
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al centro de salud.....	51
Tabla 4. Nivel de satisfacción por diferentes servicios del centro de salud según percepción de los usuarios.....	52
Tabla 5. Trato cordial por profesionales de salud al usuario según percepción de los usuarios.....	53
Tabla 6. Calificación del servicio de salud de acuerdo a la percepción de los usuarios. ....	54
Tabla 7. Calificación de los profesionales de salud de acuerdo a la percepción de los usuarios. ....	55
Tabla 8. Opinión de los usuarios sobre servicio de medicamentos, limpieza e infraestructura.....	56
Tabla 9. Opinión de los usuarios sobre el compromiso del personal para la mejora.....	57
Tabla 10. Equipos biomédicos utilizados según percepción de los usuarios.....	58
Tabla 11. Recomendaría a un familiar o amigo la atención en el centro de salud.....	58

## RESUMEN

Dr. Harvi Reascos P

harvireascos@hotmail.com

La satisfacción del usuario constituye un marcador de calidad fundamental, teniendo en cuenta que es más difícil de lograr en un centro de primer nivel de atención donde no se cuenta con recursos humanos suficientes y equipos adecuados; el objetivo de este estudio fue evaluar nivel de satisfacción que sienten los usuarios del Centro de Salud B Cayambe del Instituto de Seguridad Social; se realizó un estudio descriptivo, no experimental con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 196 usuarios, para la recopilación de información se aplicó una encuesta, conformada por 22 preguntas, se evaluaron los tiempos de espera, el trato recibido, las instalaciones físicas y la satisfacción con la atención recibida; entre los principales resultados se observó que más de la mitad de la población encuestada refiere estar satisfecho en la atención recibida especialmente por el personal médico, sin embargo, unas tres cuartas partes refiere haber recibido un trato inadecuado por el personal auxiliar y de Enfermería, además de contar con una infraestructura que no cumple con las normativas vigentes para brindar una atención de calidad.

**Palabras Clave:** Satisfacción del usuario, calidad de atención en Salud.

## ABSTRAC

User satisfaction constitutes a fundamental quality marker, taking into account that it is more difficult to achieve in a first level service center where there are not enough human resources and adequate equipment; The objective of this study was to evaluate the level of satisfaction felt by users of the B Cayambe Health Center of the Social Security Institute; a descriptive, non-experimental study with a quantitative approach was carried out, the population was made up of 196 users, for the collection of information a survey was applied, consisting of 30 questions, the waiting times, the treatment received, the physical facilities and satisfaction with the attention received; Among the main results, it was observed that more than half of the population surveyed reported being satisfied in the care received especially by medical staff without embarkation, three-fourths reported having received inadequate treatment by auxiliary and nursing staff, in addition to counting with an infrastructure that does not comply with current regulations to provide quality care.

**Keywords:** User satisfaction, quality of health care.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Antecedentes**

La opinión de los usuarios sobre la calidad es un indicador muy usado en las organizaciones de salud. No es sencillo realizar una evaluación objetiva de la calidad en el caso de los servicios de salud, se infiere que la comparación entre los servicios de salud proporcionados por los distintos proveedores queda a juicio de los usuarios y la evaluación de la calidad resulta altamente subjetiva. Por otra parte, mejorar la Calidad de la atención es una meta cada vez más importante, por una diversidad de razones, desde la perspectiva del bienestar humano, todos los usuarios, no importa su condición social, merecen recibir un trato cortés, ser informados correctamente, disponer de condiciones médicas seguras y de productos confiables.

Timothy, (2001), indica que la percepción sobre satisfacción que tiene un individuo de su lugar en la existencia, en el contexto de cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. De acuerdo a este concepto, el planteamiento del problema sobre la satisfacción del paciente permite conocer el interés mundial, latinoamericano, nacional y local. ( Timothy, Schutt-Ainé , & Yvette Cuc, 2001).

Es imprescindible referir a nivel mundial especialmente en Grecia, realizaron varios estudios relacionados con la satisfacción de atención a los usuarios en las dependencias y unidades de salud del mundo, posterior a la reforma de la salud, indican un determinante de la

satisfacción es la comunicación, el buen trato con el personal de salud relacionado también al medio ambiente y las características demográficas. (Mitropoulos, 2017).

(Gonzalez, 2009), en estudios realizados en Colombia indica que, el 60% de los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención recibida, mientras que un 25% tienen un nivel de satisfacción alto y apenas el 15% restante considera que es bajo.

De la misma manera en un estudio en México demuestra que el 60% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con el servicio de salud sobre todo en aspectos como atención rápida y minuciosa, higiene de las instalaciones, incluso satisfacen las necesidades de los acompañantes. (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramirez, 2013).

Según Niño, (2018), en su estudio sobre Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de primer nivel de atención, entrevistaron a 221 mujeres en edad reproductiva para el análisis utilizaron el programa Epidat 3.2, los autores utilizaron la encuesta Service Quality (Servqual) modificada, para su uso en los establecimientos de salud. Indican que sus resultados. La satisfacción global de las usuarias sobre la calidad de atención resulta en 90%; siendo los porcentajes por dimensión de: 75.6% de satisfacción según la dimensión Fiabilidad, 79.2% según la dimensión Capacidad de respuesta, 90% según la dimensión Seguridad, 93.7% según la dimensión Empatía y por último 75.6% según la dimensión Aspectos tangibles. Conclusiones: Según los resultados obtenidos concluyen que la Satisfacción percibida por la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia, en general es Satisfactoria (Niño de Guzman Nuñez, 2018).

Uno de los problemas con mayor relevancia dentro del sistema de Salud Pública del Ecuador es la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, los que se relacionan con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente a la atención brindada, se realizó el estudio



con el objetivo de identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud, los autores realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal-descriptivo; utilizaron el modelo SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción. Entre los resultados obtuvieron que el 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. Con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la calidad de la atención es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario. (Fariño Cortez , Vera Lorenti, & Cercado Mancero , 2018).

Según, (Tirira & Fernanda, 2010); realizan un estudio en el Hospital de San Gabriel perteneciente al Cantón Montufar, a los funcionarios de la unidad de salud, 22 de ellos refieren que existe poca satisfacción en la atención al usuario mientras que 21 personas refieren que contaban con lo necesario para atender a los usuarios, además un 39,5% refiere que existe un adecuado ambiente laboral, el 4,7% menciona que existe una buena relación del personal de salud con el usuario y un 81,4% refiere que existe un suficiente tiempo es dedicado a la atención.

## **1.2.Planteamiento del problema**

Calidad de atención en salud se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos, buscando alcanzar excelencia en la calidad de la prestación de los servicios, resultado de gestión a través de la Dirección, de las necesidades reales y sentidas de los usuarios como reza en el Modelo de Atención Integral en

Salud Familiar, comunitario e intercultural se trabaja con la persona, familia y comunidad, en lo cual intervienen el personal de salud.

Hay un creciente reconocimiento de que la calidad es ventajosa desde un punto de vista económico. Si el mejoramiento de la calidad conduce a una mayor demanda de servicios, esto tendría un efecto positivo neto sobre los ingresos, la satisfacción de los usuarios como un resultado clave de la calidad de la atención, así como un componente esencial de la sostenibilidad. Por lo tanto, medir la satisfacción de los usuarios puede ser una forma útil para evaluar ciertos aspectos de la calidad, y cualquier incremento en el nivel de satisfacción puede indicar una mayor calidad desde el punto de vista de los usuarios y así mejores perspectivas de sostenibilidad. ( Timothy, Schutt-Ainé , & Yvette Cuc, 2001).

La mejora de la calidad de la atención en salud es un objetivo fundamental para los gestores de servicios de salud. Nace de la necesidad de dar una adecuada respuesta a las reales necesidades de salud de la población y, por otra parte, porque es preciso responder satisfactoriamente a las expectativas de la gente pues la población no recibe pasivamente los servicios que se le brinda, (Zamora Chávez, 2016). El principal desafío es la búsqueda de la igualdad, ofertando servicios de salud de calidad. Para comenzar es necesario comenzar evaluando y resolviendo los problemas y desafíos que están presentes, siempre mantener logros, esto ayudara a dirigir las políticas, decidiendo y actuando para un buen desarrollo global de sociedades y de las condiciones de salud para los mismos pobladores.

El Centro de Salud del Instituto de Seguridad Social de Cayambe, brinda atención a usuarios afiliados de acuerdo a las normativas legales vigentes, acoge los lineamientos del ente rector que es el Ministerio de Salud Pública, con el Modelo de Atención Integral en Salud, bajo la

premisa de una mejora continua y calidad de la atención para satisfacer las necesidades que tienen las personas, familias y sus comunidades con calidad, calidez, eficiencia y eficacia. Es la población beneficiaria de los servicios del Centro de Salud la que tiene que identificar el nivel de satisfacción según su percepción, así como determinar los factores que influyen directa o indirectamente en la calidad de atención, lo que contribuirá a plantear un plan de mejora en beneficio de la población.

El centro de salud tipo B del cantón Cayambe, cuenta con una infraestructura obsoleta de más de 35 años, con incremento paulatino de profesionales de la Salud y personal administrativo en la misma, se realizaron adecuaciones internas las mismas que no cumplen con los estándares nacionales determinado por la Agencia para la promoción y el control de la calidad, y la protección de usuarios y personal de salud (ACCESS), para contar con consultorios polivalentes, cumpliendo con las normativas establecidas para mejorar la calidad y satisfacción del usuario beneficiado, esto permitirá el no hacinamiento de profesionales en los espacios destinados para brindar atención.

Otro factor que puede afectar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención es el sistema informático de atención médica denominado (AS-400), indispensable para todos los profesionales de Salud, donde los pacientes son agendados por tiempo según especialidad, éste no permite realizar un adecuado relato al usuario de su enfermedad y de un buen examen físico, por cumplir con los requisitos de atenciones relacionados a las coberturas diarias en donde se evidencia claramente como un factor determinante de insatisfacción, el paciente tendría alta probabilidad de fallar en el diagnóstico, además de no existir una postconsulta por parte del personal de enfermería, desconociéndose la adherencia y fracaso al tratamiento en dosis, frecuencia y tiempo de los mismos.

Otros factores que influyen en las inconformidades, son profesionales que realizan actividades administrativas, generalmente los usuarios son los perjudicados por reasentamientos, por la cancelación de turnos, sin evidenciar muchas veces que la mayor parte de usuarios vienen de poblaciones dispersas e inaccesibles, más aún con tiempo de espera de mínimo 2 semanas según la especialidad. También se hace necesario mencionar que ésta unidad cuenta con un número reducido de personal de enfermería y auxiliar de enfermería, la gran afluencia a este centro de salud en éste sentido presenta demora en la toma de signos vitales ocasionando malestar de los usuarios y el tiempo de estancia de los usuarios por tiempo prolongado provoca el colapso en éste servicio.

La atención por el servicio de emergencia con el sistema de Triage de Manchester, genera insatisfacción ya que el usuario no acepta las prioridades, generalmente las quejas se presentan, por ingreso a la unidad de salud en tiempo y no por patología, convirtiéndose en un punto conflictivo, posiblemente por falta de una adecuada educación al paciente en éste servicio, también por falta de espacio físico al contar con apenas 4 camillas de observación y por la tipología de la Unidad siendo del primer nivel de atención muchos usuarios son referidos a otra casa de Salud de mayor complejidad.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas, (Rodriguez Vargas, 2016); EL Centro de Salud de Cayambe ha realizado encuestas de satisfacción del usuario, organizadas por el propio personal, por lo que se puede presumir que la información está sesgada, no confiable, además, no cuenta con un

análisis minucioso, para plantear la mejora continua. Se plantea realizar este estudio, que permita tomar decisiones, diseñar un plan de capacitación. Al respecto el Instituto de Seguridad Social, tiene que proponer un plan de capacitación dirigido a los funcionarios públicos del Centro de Salud objeto de estudio, para mejorar la calidad de los servicios ofertados, así como humanizar la atención, para afianzar la relación médico – paciente.

Este estudio es viable ya que tendrá respuesta directa del usuario con una encuesta, previo consentimiento informado, los datos obtenidos serán tabulados en un sistema que permita realizar un análisis sistemático de variables, por lo que se puede realizar en un tiempo determinado de acuerdo al objeto de estudio y con una muestra poblacional obtenida con los datos que cuenta el Instituto de Seguridad Social.

Estos antecedentes permitirán al personal administrativo especialmente del Director Médico del Centro de Salud, tomar acciones de gestión en la mejora continua de la prestación de servicios de acuerdo a los resultados obtenidos en éste estudio, también alá al Instituto de Seguridad Social, utilizar los resultados de ésta investigación, para extrapolar a otras unidades de Salud de las mismas características a nivel nacional, como también podrán adaptarlas también a las de mayor complejidad.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción que sienten los usuarios del centro de salud tipo B Cayambe del Instituto de Seguridad Social?

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La investigación a realizarse en el Centro de Salud tipo B Cayambe del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no cuenta con resultados sobre el nivel de satisfacción de la calidad de atención en todos los servicios que presta esta unidad operativa de salud, esto permitirá ser un mecanismo de mejora continua y gestión de las autoridades que se encuentran al frente de ésta prestigiosa institución, de ésta manera se propondrá mejorar las prestaciones de servicios en salud con calidad, calidez y satisfacción del usuario interno y externo.

Considerando a la calidad de atención en salud para la mejora continua, el usuario es el evaluador y quien calificaría la satisfacción o la insatisfacción, es decir que mide la percepción de la persona que acude a los servicios de salud, además es importante considerar que la calidad y la satisfacción de atención está ligada a varios procesos sistemáticos como son desde la formación de los profesionales, competencias, habilidades y experticias, número y características de equipos biomédicos, porcentajes de abastecimiento de medicamentos e insumos, todos estos procesos sistemáticos se traducen en los productos y éstos al preguntar a los beneficiarios se tienden en satisfacer las necesidades, por lo que es importante la investigación, donde permita evidenciar los nudos críticos los mismos que permitan el cambio oportuno y refleje la satisfacción en los usuarios pero con calidad de atención y calidez en los servicios brindados.

Alto impacto social, esta investigación, verificará la calidad de atención que se brinda a los usuarios del centro de salud tipo B de IESS Cayambe, tomando en cuenta que la satisfacción de los usuarios es uno de los principales pilares de la calidad y por mandato constitucional todos los servicios de salud procuran que sus usuarios se sientan satisfechos, para lograr esta premisa, es necesario implementar ciertas acciones en el servicio, también es necesario motivar

al talento humano, el impacto social se verá reflejado en la satisfacción que los usuarios tengan después de implementado el plan de mejoras.

El presente estudio tiene impacto cultural, permitirá verificar la calidad de atención, determinar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios y sugerir siempre la mejora de la calidad, evidenciando una cultura por la calidad en la prestación de servicios de salud. Toda investigación contribuye a mejorar o solucionar un problema detectado, pretende contar con datos que permitan tomar decisiones para mejorar la calidad buscando la satisfacción de los usuarios, el modelo de investigación, puede ser aplicado en otros centros de salud de las mismas características y hospitales del país.

## **1.5.Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Evaluar el nivel de satisfacción que sienten los usuarios del Centro de Salud B Cayambe dependientes del Instituto de Seguridad Social.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción que sienten los usuarios del Centro de tipo B Cayambe del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud Cayambe.
- Proponer un plan de capacitación dirigido a los funcionarios públicos del Centro de Salud de Cayambe para mejorar la calidad del servicio ofertado.

### **1.5.3. Hipótesis o preguntas directrices**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la atención recibida que tienen los usuarios del Centro de tipo B Cayambe del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción con la atención que tienen los usuarios que acuden al centro de salud?



## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1.Satisfacción**

El Diccionario de la Real Academia de Lengua, (2018), define a la satisfacción como una acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se tranquiliza y se responde una queja, sentimiento o razón contraria, (RALE, 2018), mientras para, (Mitropoulos, 2017); la satisfacción le define como cambio de mentalidad de quienes proveen servicios en salud a los usuarios.

Desde el punto de vista de Salud Pública los autores mencionan a la satisfacción, como parte emocional del ser humano mediante respuestas ante los usuarios internos y externos, siendo un término muy complejo en el área de especialmente médica. Para, (Seclen, 2005); la satisfacción del usuario, parte de los aspectos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención en las supervisiones de los servicios de salud, se considerada como una respuesta a la actitud y juicio de valor que el usuario refiere, producto de su encuentro e interacción con la unidad operativa. Esto permite la mejoría continua de la organización y provisión de los servicios de salud.

(Seclen, 2005), También refiere que no existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud y menciona la definición según, (Pascoe, 1983), en referencia a la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas.

Según Córdova, (2005), “La satisfacción del usuario externo se utiliza como un indicador de la calidad de la atención. Esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción, con el objetivo de determinar el grado de Satisfacción del usuario externo (...)” (Córdova, 2005).

En consideración a la satisfacción se menciona a la actitud que tienen los profesionales y demás funcionarios de salud a cambios de actitud y juicios de valor que refiere el usuario frente a los diversos servicios ofertados, sin embargo, también mencionan que es subjetivo la medición hacia los usuarios que acuden a las prestaciones de servicios y como un indicador de calidad de atención.

Ríos (2016), refiere que es una preocupación constante, basándose en los principios de equidad, universalidad, protección integral, requiere como herramienta principal para determinar la valoración que el paciente le da al servicio recibido, no solo depende de los factores médicos, como la capacidad resolutive, la oferta de servicios, y la técnica de los profesionales sino que tiene aspectos no médicos asociados a la atención, refiere así que puede evaluar la calidad obtenida por la prestación de servicios de salud (Ríos Cáceres, 2016).

Existen tres grandes principios por los cuales es importante que los médicos evalúen la satisfacción de los pacientes, en primer lugar, la satisfacción que sirve para predecir la posibilidad de adherencia al tratamiento y continuidad de la relación médico paciente, en segundo lugar, permite evaluar la comunicación dentro de esta relación y, en tercer lugar, ayuda a la planeación de los servicios sanitarios en general.

El autor refiere algunos principios que los encontramos en nuestro Sistema Nacional de Salud, como lo manifiesta el Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, comunitaria e Intercultural (MAIS), también refiere que no depende únicamente de la atención por el profesional de salud, también de instalaciones equipamiento y medicamentos.

### **2.1.1. Consecuencias de la insatisfacción**

La insatisfacción va desde una perspectiva cognitiva y afectiva, y de sus consecuencias en forma de intenciones de comportamientos de queja. La insatisfacción puede ser directa o indirecta a través de afectos negativos, las atribuciones de origen externo se han considerado como las valoraciones que mayor relación guardan con los niveles de insatisfacción.

Las consecuencias que puede prevenir dentro de una insatisfacción o mala calidad de atención, que el usuario desconfíe de los servicios de salud prestados especialmente en el diagnóstico y tratamiento, además de la prescripción de medicamentos lo que conlleve a la no adherencia al tratamiento, además de solo acudir en casos de padecer alguna patología y no en casos de prevención de su salud por el trato que se recibe en las unidades operativas por alguno de los profesionales.

También es importante recalcar que dentro de las consecuencias está una mala planificación administrativa, falta de conocimientos sobre conceptos y normativas legales vigentes que conlleven a la insatisfacción del usuario, lo que conllevaría a una ineficiencia institucional en las prestaciones de servicios de salud con calidad y calidez de atención.

Entre otras consecuencias no existen compromisos de los servidores públicos para la mejora continua, no se motiva a incrementar mejores conocimientos de acuerdo a sus roles de trabajo

por ende existiría un déficit de calidad de conocimientos, todo lo mencionado tiene relación directa con la disminución de productividad y por ende de indicadores de Salud, lo que conlleva a no subsanar las necesidades de la población de acuerdo a sus necesidades.

## **2.2. Calidad**

“Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección” (Miyahira Arakaki, 2001) además refiere que es un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios.

Según el Diccionario de la Lengua Española como “la propiedad o conjunto de propiedades inherente a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (RALE, 2018).

Las características como la calidad y pronta atención, adecuadas instalaciones de los servicios de salud, una adecuada imagen y buen trato por parte de los médicos, estos y otros son atributos que determinan un valor para la calidad.

Según, (Donabedian, 1980); el estudio de la calidad se basa en varios aspectos que se pueden denominar, científicos, técnicos y tecnológicos que se involucran en el proceso, igual la experiencia de los profesionales y tecnología disponible y sirven para demostrar como la calidad en salud no depende de una sola característica sino de varios aspectos que son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso, así éste autor clasifica en tipos de calidad.

### 2.2.1. Tipos de Calidad

**a). Calidad absoluta:** Es cuando se consigue restaurar la salud del paciente, tomando en cuenta el componente científico-técnico, y también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

**b). Calidad individualizada:** Es el usuario quien define la calidad de la atención en salud, donde intervienen sus expectativas, beneficios y riesgos que existen.

**c). Calidad social:** Se valora el beneficio para toda una población logrando producir servicios más valorados por la sociedad.

**d). Calidad Total:** Es una práctica para el mejoramiento continuo de la totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias de un bien o servicio prestado para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios; el mejoramiento de la calidad se basa en la satisfacción completa del usuario a pesar que el concepto de calidad es subjetivo y cada individuo puede tener su propia apreciación.

**e). Calidad en Salud:** La calidad en salud es un factor principal en materia de provisión de servicios de salud a las personas. Siendo la propiedad de los productos o servicios a través de la cual los usuarios expresan el grado de satisfacción que presentan, además significa la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario lo que refiere según, (ISOTools, 2015).

**f). Calidad de la atención médica o del servicio de salud:** Según, (Szwako & Federico, 2017); los servicios de salud son aquellas prestaciones que brindan asistencia médica, por una articulación de servicios que constituyen un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud en las personas. Se define en

términos generales como un conjunto de características de un bien o servicio para lograr satisfacer necesidades y expectativas del usuario.

**e). Calidad en la seguridad social:** La Constitución de 1945 en su artículo 149 establece ya las bases de un sistema de seguridad social, a través del seguro social. Se consagran las prestaciones de enfermedad, invalidez, vejez, viudez, orfandad, desocupación y otras con el financiamiento de trabajadores, empleadores y Estado. Un aspecto muy importante que se plantea es la extensión al mayor número posible de habitantes y se reconoce la calidad de autónomas de las instituciones encargadas del seguro. El seguro social se consagra como derecho irrenunciable de los trabajadores. La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. En la ley de la seguridad social en la parte pertinente refiere sobre el aseguramiento de los afiliados en el control de la calidad de los servicios médico asistenciales y la elevación de la satisfacción de la población con los servicios recibidos;

### **2.3. Factores que determina la satisfacción**

Existen muchos factores que influyen en la satisfacción del usuario,

Los factores que influyen en la satisfacción del usuario son:

- Iniciando por la oportunidad de ser atendido,
- El trato por parte de todo el personal que trabaja en el establecimiento de salud (desde el vigilante, el personal administrativo, pasando por el personal de enfermería, hasta los especialistas),
- Información sobre servicios que se prestan,
- Comunicación con todo el personal,
- Suficiente tiempo dedicado a la atención del usuario,

- Infraestructura (servicios sanitarios, iluminación, ventilación, privacidad, entretenimiento, decoración),
- Factores sociodemográficos, entre otros.
- Conocer e identificar estos factores, ayudan a la calidad percibida con la satisfacción del usuario.
- Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida.
- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
- Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio.
- Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.
- Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.
- Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.
- Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.
- Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.
- Que la atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.
- Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.
- Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.
- Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.
- Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.
- Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.

- Que el médico le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
- Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.
- Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.
- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
- Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.
- Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
- Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.
- Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

#### **2.4.Salud y Bienestar integral**

La psicología y el bienestar humano enfocado en temas de salud, según, (Vásquez, Hervás, Rahona, & Gómez, 2009); refiere que es importante en la prevención y en la recuperación de las condiciones y enfermedades físicas, lo que permite aumentar la esperanza de vida de las personas (p. 15).

La medición del bienestar de Kahneman y otros propone cinco niveles y conceptos relevantes para la investigación sobre el bienestar. En orden descendente son: Externo (“objetivo”) condiciones (ej., ingreso, barrio, vivienda); bienestar subjetivo (ej., auto reportes de satisfacción/insatisfacción); nivel del humor persistente (optimista/pesimista); inmediatos



(placeres/dolores), estados emociona. (Ossa Ramos, Gonzalez Velásquez, Revelo Quiroma, & Pamplona Gonzalez, 2005)

## **2.5. Instrumentos y programas de capacitación**

En el Ministerio de Salud Pública y en otras Instituciones como es la Seguridad Social, no existe un plan de capacitación definido, con lineamientos claros desde planta central sobre satisfacción de atención y calidad de servicios, de acuerdo al nivel de complejidad de las unidades de Salud o de acuerdo a la cartera de servicios que brinda la Institución, sin embargo, se encuentran las normativas legales vigentes, la mejora continua. Según, (Jiménez Calva, 2016); menciona que el plan de capacitación permite una mejora continua desde el servicio de talento humano, para administrar, planificar, dirigir, controlar principalmente en el buen trato entre autoridades y trabajadores, refiere que busca como objetivo principal la motivación de su personal, comunicación asertiva y buen clima laboral.

Dentro de los instrumentos realizados periódicamente se encuentran las encuestas de satisfacción periódica en todas las unidades de Salud especialmente en las unidades de la Seguridad Social. Existen planes de capacitación profesional direccionadas más en función de guías y normativas médicas, más no en relación de brindar una atención de calidad para la mejora de la satisfacción del usuario.

## **2.6. Marco Legal y Ético**

### **Constitución Nacional del Ecuador**

El marco legal vigente en el país, principalmente referimos a la Constitución de la República del país del año 2008 por lo que detallamos textualmente los artículos de mayor relevancia de esta investigación.

Sobre los derechos del buen vivir que corresponde al Capítulo Segundo, sección sexta, Art. 32 que refiere textualmente:

“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”.

También en el Título VII, del régimen del buen vivir capítulo primero sección segunda donde al Sistema nacional de Salud en el capítulo 358 refiere sobre la protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable determina como parte individual y colectiva, menciona a la bioética, equidad social, interculturalidad como los principales principios, con enfoque de género y generacional, mientras que el artículo 359 refiere que garantiza la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, con participación y control social.

La carta Magna en su artículo 360 refiere textualmente << “Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria

de salud.”, mientras que el artículo 362. “la atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.”>> (Constitución, 2008).

### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (Toda una Vida)**

Referente al objeto de estudio también corresponde al Plan Nacional del Buen Vivir, respecto a los derechos para todos durante toda la vida, en el objetivo 1 sobre, garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, de igual manera, menciona la Constitución de la República vigente, dentro de las políticas del mismo plan se menciona a los literales de 1.2, 1.6, 1.15 y 1.16, los mismos que refiere sobre las condiciones de equidad para todas las personas y por ciclo de vida, garantizando el derecho a la salud con accesibilidad, calidad y pertinencia cultural, donde se promueva el uso y el disfrute de un hábitat seguro con enfoque inclusivo y promover la protección de los derechos de los usuarios.

Las principales metas propuestas en este Plan Nacional de Desarrollo para el año 2021 son:

“Mejorar el tiempo de respuesta en atención integral de emergencias.

- Aumentar la cobertura, calidad, y acceso a servicios de salud: incrementar la proporción de nacidos vivos con asistencia de personal de la salud del 95% al 98,9% a 2021.
- Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: incrementar la tasa de profesionales de la salud de 25,1 a 34,8 por cada 10 000 habitantes a 2021.

- Incrementar el porcentaje de percepción positiva de los hogares con relación a servicios públicos de salud de calidad a 2021.

Dentro de la estrategia territorial, en el mismo plan nacional, encontramos los lineamientos territoriales del acceso equitativo a infraestructura y conocimiento, como en el literal c) refiere “Asegurar el acceso equitativo, la calidad y la cobertura de los sistemas públicos de soporte para el ejercicio del derecho a la ciudad, con pertinencia territorial”

Mientras que la ley Orgánica de la Salud vigente en el capítulo I, sobre los derechos a la salud y su protección, en el artículo 1 refiere que tiene como: “(...) finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético”.

La investigación está directamente relacionada al capítulo II sobre la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y responsabilidades, en el Artículo 6 refiere al ministerio de Salud pública que tiene que diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas y a todas las etapas de la vida, mientras que en el capítulo III sobre los derechos y deberes de las personas y del estado en relación a la salud en el artículo 7 literales:

“b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República.

c) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las

medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida (...)” (República del Ecuador Consejo Nacional de Planificación, 2017)

El artículo 9, literal b en su parte pertinente menciona que la institución pública tiene que ser entregadas oportunamente, asignación fiscal, de recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad, también como en el literal c) de la misma ley, refiere la garantía de la inversión en infraestructura para permitir el acceso oportuno y de calidad a los servicios.

En la misma ley en el libro primero, sobre las acciones de salud, en el título I, Capítulo I disposiciones comunes refiere en el artículo 10.- “Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios (...)”, mientras que en libro cuarto, sobre los servicios y profesiones de salud en el título I Capítulo I de los servicios de salud, en el artículo 181 refiere el garantizar la atención oportuna, eficiente y de calidad según enfoques y principios definidos en la misma ley, así como como en el capítulo IV de la capacitación sanitaria en su artículo 205, permiten la formación y estructura ocupacional, que garanticen la calidad en la atención y el servicio.

En referencia al capítulo V, artículo 259 sobre la acreditación de la salud, se describe normas para alcanzar un óptimo nivel de calidad de atención de acuerdo a los recursos disponibles, (Congreso, 2006).

### **Modelo de Atención Integral en Salud**

El Modelo de Atención integral en Salud y de acuerdo a las normativas legales vigentes, plantea como objetivo general “ Integrar y consolidar la estrategia de Atención APS-R en los cuatro niveles de atención, reorientando los servicios de salud hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad; y, fortalecer el proceso de la recuperación, rehabilitación de la

salud y cuidados paliativos para brindar una atención integral, de calidad y de profundo respeto a las personas en su diversidad y su entorno, con énfasis en la participación organizada de los sujetos sociales”.

El mismo modelo dentro de los principios, se encuentra, la eficiencia, eficacia y de calidad, como también dentro de los lineamientos para analizar la información, identificar necesidades de mejoramiento de la calidad, planificar y ejecutar acciones y planes de intervención, para manejar estándares de calidad de la atención para garantizar la continuidad y Determinar compromisos de gestión para cumplir los Indicadores de Gestión Institucional, (MSP, 2013).

### **Ley de la Seguridad Social**

A partir del artículo 102 de la Ley de Seguridad Social se regula las prestaciones en el Seguro de Salud Individual y Familiar cuya cobertura integra a los afiliados, sus hijos menores de 18 años y los jubilados. Las prestaciones incluyen fomento y promoción de la salud, medicina preventiva, diagnósticos, atención odontológica, asistencia médica curativa integral, maternidad, actos quirúrgicos, hospitalización, fármacos, recuperación y rehabilitación, tratamiento de enfermedades crónico degenerativas, tratamiento de enfermedades catastróficas.

Seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas

Art. 112.- Del aseguramiento de los afiliados, en sus respectivos literales refiere en el literal e) al control de la calidad de los servicios médico asistenciales y en el literal f) a la elevación de la satisfacción de la población con los servicios recibidos.

Dentro de las normativas legales vigentes del país, la Carta Magna menciona a la Calidad en la prestación de los servicios de Salud como un principio fundamental, también el resto de leyes, políticas, planes, programas, normas y modelo de atención vigente actualmente, todo encaminado a mejorar la calidad y la satisfacción del usuario que acude a las unidades de Salud del país. Todas éstas normativas tienen el único fin de brindar una atención integral, oportuna,

eficiente y de calidad, enfocados en la promoción de sus servicios y en la prevención de enfermedades.

Es importante recalcar que aparte de las normativas legales vigentes en donde la calidad se manifiesta para la mejora continua de la atención en salud, permite al personal administrativo determinar, analizar y evaluar las encuestas de satisfacción del usuario periódicas, para contar con elementos técnicos y de gestión que determinen la optimización de los recursos, materiales y humanos principalmente para mejorar a corto y mediano plazo la insatisfacción de los usuarios que acuden a los centros de Salud.

Es importante que todo el personal de Salud tanto administrativos como operativos tengan conocimientos claros de las normativas legales vigentes, sus roles de acuerdo a los perfiles de puesto, que conozcan sobre la misión y visión institucional que se encuentran en el plan estratégico lo que permite aumentar la inteligencia emocional, el liderazgo, la toma de decisiones y lo más importante mejorar el trabajo en equipo, así se verán reflejados en mejorar la insatisfacción del usuario.

## **2.7. Marco Ético**

### **Código de Helsinki**

Según, (Mazzanti, 2011); refiere respecto al Código de Helsinki *“A lo largo del siglo XX ha sido constante la proclamación de derechos y deberes en cuanto a la protección y defensa de la vida y la dignidad humana. La necesidad de determinar valores bioéticos clave que regulen mundialmente las investigaciones con seres humanos, con o sin fines terapéuticos”* (p. 128)

Por lo planteado por, (Mazzanti, 2011); en este tema de investigación es importante que siempre se debe tener en consideración el respeto a la intimidad, así como resguardar la información del paciente, y siempre la información siempre podrá estar al alcance del que requiera, siempre y cuando no afecte lo mencionado en ésta relación.

## **Código de Núremberg**

De acuerdo a, (Mondragon-Barros, 2009); refiere que *“Dichas prácticas inhumanas motivaron que en 1947 se creara el Código de Núremberg, basado en la investigación clínica, este documento estipula que los investigadores deben minimizar los riesgos, y que estos deben ser menores a los beneficios recibidos por la investigación. Sobre todo, exige, entre otros aspectos éticos, la participación voluntaria, Libre y revocable del sujeto”* (p. 73)

También se menciona a la autonomía de los pacientes, aparece el consentimiento informado, así varios médicos fueron condenados por atropellos a los derechos humanos de las personas en las investigaciones experimentales.

Con ésta postulación del marco ético, tanto como el código de Helsinki y el Código de Núremberg no se vulnera los derechos en ésta investigación, es así que se pone en conocimiento a cada usuario el consentimiento informado en la encuesta de satisfacción, además que dentro del marco ético no es una investigación directamente que se intervenga los seres humanos como experimento, más bien se extrae por medio de preguntas sobre varios aspectos entre los que más sobresalen son el trato recibido por parte de los funcionarios, el tiempo, la higiene, equipos y servicios que brinda la institución y que influyen en la satisfacción del usuario que acuden al Centro de Salud objeto de estudio.



## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.Descripción del área de estudio**

La Unidad operativa se encuentra ubicado en el mapa político según la Planificación territorial por SENPLADES en la zona 2 (Ilustración 1), pero según la estructura en Centro de salud administrativamente corresponde a la zona 9 a la Provincia de Pichincha, de acuerdo a la estructura organizacional de la Seguridad Social.

El estudio fue realizado en el Centro de Salud tipo B que encuentra ubicado al norte de Pichincha en el Cantón Cayambe perteneciente a la provincia del mismo nombre (Ilustración 2), cuenta principalmente con medicina general, medicina familiar, odontología general, pediatría, nutrición, medicina interna, psicología, además cuenta con los servicios de emergencia, laboratorio clínico, farmacia y atención pre hospitalaria con una ambulancia de 24 horas 7 días a la semana anclada al Sistema Integrado Ecu 911.

#### **MISIÓN**

El Centro de Salud tipo B del Instituto de Seguridad Social de Cayambe es una unidad de salud de primer nivel Tipo B1, que brinda atención a los afiliados de manera eficaz y oportuna, con calidad, calidez.

Siendo la puerta de entrada al Sistema de Salud Pública se enfoca principalmente en actividades preventivas, así como promoción, curación y rehabilitación de la población. Optimizando el uso eficiente de los recursos disponibles con una amplia gestión, coordinación, participación, procurando siempre satisfacer las necesidades de salud del afiliado, en todas sus etapas desde el nacimiento hasta la vejez, coordinando a su vez sus acciones con la red de Salud Pública.

## **VISIÓN**

Ser una unidad de atención de primer nivel tipo B, que preste un Servicio de Atención oportuna al afiliado, su familia, usuarios de la Red de Salud Pública, con un modelo de atención tanto preventiva, curativa y de rehabilitación que garantice la satisfacción de las necesidades de salud de los usuarios, mejorando el acceso a la atención en las diferentes especialidades y subespecialidades, guardando siempre nuestra imagen y aumentando nuestra productividad, con el trabajo entregado y desinteresado del equipo de talento humano totalmente motivado y capacitado.

**Extensión y Límites.** - El cantón Cayambe es uno de los ocho cantones de la Provincia de Pichincha. Se ubica al noreste de ella y cuenta con una superficie de 1.350 km<sup>2</sup>., sus límites son de acuerdo a la Ilustración 2 en la parte derecha inferior:

Al Norte: La Provincia de Imbabura

Al Sur: Distrito Metropolitano de Quito

Al Este: La Provincia de Napo y Sucumbíos

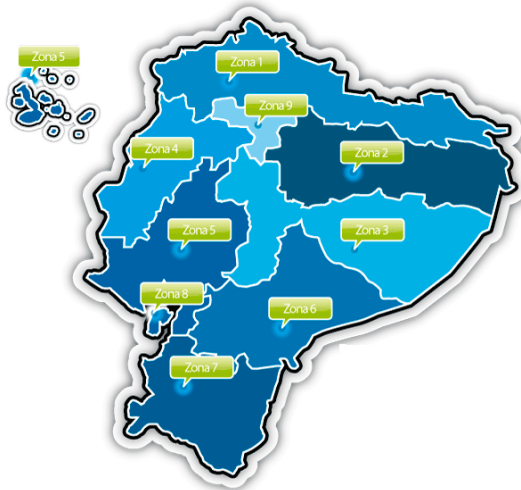
Al Oeste: El Cantón Pedro Moncayo

Cuenta con una población afiliada, asignada a Cayambe de 85795 según registros del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social.

La Unidad de salud tipo B, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social localizado en la ciudad de Cayambe, en la actual infraestructura de aproximadamente 35 años de existencia en el Cantón que al momento se atienden diariamente unas 400 personas diariamente de lunes a viernes en toda la cartera de servicios (Ilustración 4), incluidos laboratorio, imagenología y consulta intramural y extramural, y unas 50 personas diariamente en extendido los sábados, domingos y feriados de consulta externa y emergencia.

Los límites del Centro de Salud B Cayambe como podemos observar en la Ilustración 3.

- AL NORTE: Calle Bolívar (UPC CAYAMBE).
- AL SUR: Calle Sucre (Cooperativa 23 DE JULIO).
- AL ESTE Calle Juan Montalvo
- AL OESTE: GAD MUNICIPAL CAYAMBE



**Ilustración 1. Mapa del Ecuador.**

Fuente: página web Ministerio de Educación.



**Ilustración 2. Mapa del cantón Cayambe.**

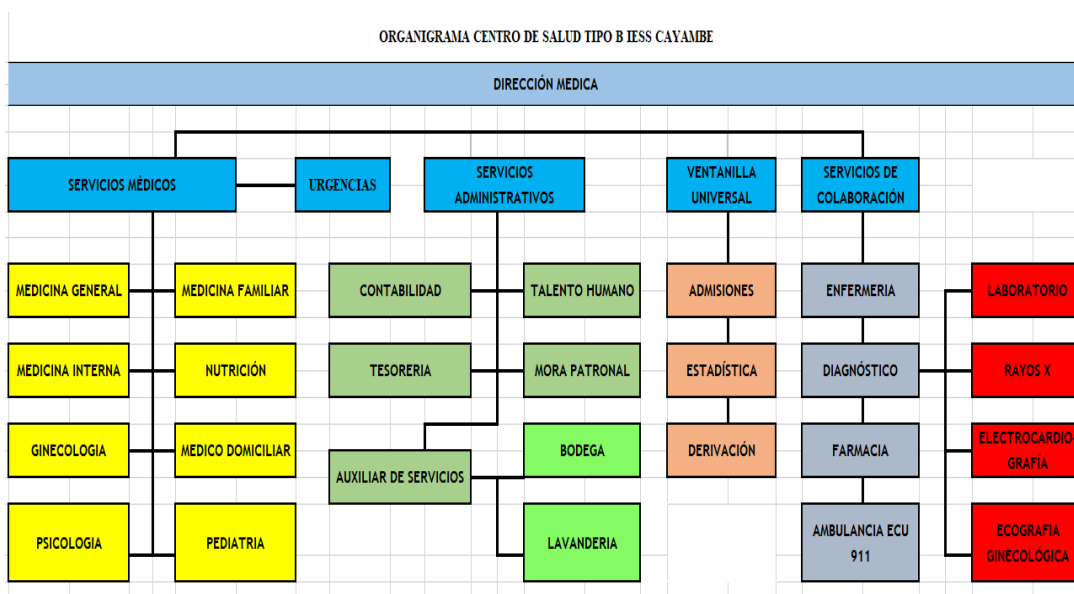
Fuente: Wikimedia



**Ilustración 3. Mapa referencial de la Unidad de atención.**

Fuente: Google maps (2019)

La historia menciona que en sus inicios se denominó Dispensario IESS siendo el primer Director médico el Dr. Fernando Delgado en el año de 1979, en esta época le Dispensario no tenía local propio sino que funcionaba en el pretil municipal de Cayambe quien prestaba unas instalaciones para el funcionamiento, iniciando el trabajo con tres personas, el Director mencionado anteriormente, la Sra. Auxiliar Hilda Villalba y el Sr. José Calugullín, hasta la actualidad donde se observa el incremento considerable de la cartera de servicios y actualmente.



**Ilustración 4. Organigrama centro de salud tipo B IESS Cayambe.**

Fuente: Estadística CSB Cayambe 2018

El Centro de Salud tipo B cuenta con 34 funcionarios repartidos de la siguiente manera: 1 médico internista, 2 médicos familiares, 1 ginecólogo, 1 pediatra, 1 nutricionista, 1 psicólogo, 2 odontólogos, 3 médicos generales, personal de apoyo, 2 enfermeras, 3 auxiliar de enfermería, 2 auxiliar de farmacia, 1 auxiliar de odontología, 1 auxiliar de laboratorio, 1 tecnólogo médico de radiología, 1 auxiliar de servicios varios, 4 paramédicos y 4 conductores anclados al Sistema Integrado ECU 911, 1 conductor institucional y 4 funcionarios como administrativos.

### **3.2. Tipo de investigación**

Es una investigación, de campo, descriptivo, transversal.

Descriptiva, detalla las principales características de los sujetos de estudio, en este caso los usuarios del Centro de Salud tipo B – Cayambe, por la temporalidad es un estudio transversal, la información será recabada por una sola vez.

### **3.3. Métodos de investigación**

Cuantitativa, según, (Cauas, 2015); es la que utiliza la información cuantificable o medible, siendo una de las más usadas la encuesta social (p. 2), mientras, (Hernández, 2014); refiere que se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Al respecto de los anteriores autores podemos mencionar que el método utilizado en ésta investigación es cuantitativo porque se realizará tabulación de datos.

### **3.4. Población y Muestra**

La población en estudio se determina de acuerdo al objetivo de estudio, la población afiliada que acude al Centro de Salud tipo B del Instituto de Seguridad Social perteneciente al cantón Cayambe, más los dependientes menores de 18 años, referencias del Seguro Social Campesino

y extensiones a conyugues, siendo una población aparentemente beneficiada de 85.795 dependientes de la seguridad social.

La población a ser atendida por el centro de Salud descrito se consideró que se debe sacar la muestra en base a cálculo representativo de selección aleatoria y con un margen de error que no supere al 7% y nivel de confianza del 93%.

El cálculo del tamaño dela muestra según, (Hernández, 2014); refiere que “consiste en encontrar una muestra que sea representativa del universo o población con cierta posibilidad de error (se pretende minimizar) y nivel de confianza (maximizar) (...)” (p. 178) y plantea la siguiente fórmula, pero con el uso de un programa denominado STATS.

$$n = \frac{z^2 \cdot (p * q)}{e^2 + \left( \frac{z^2 \cdot (p * q)}{N} \right)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Aplicando la ecuación estadística para las proporciones poblacionales da como resultado un tamaño de 196 encuestas a realizar.

### **3.5. Diseño Metodológico.**

El presente estudio tuvo como diseño el cuantitativo, por los objetivos planteados y las herramientas utilizadas para la recopilación de información, para la presentación de resultados se utilizaron tablas numéricas, se hizo uso de la estadística para poder interpretar los datos.

### **3.6. Procedimiento.**

- Socialización del proyecto de investigación, en el Centro de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Comunicación de los factores que influyen en la satisfacción a los Directivos de la Unidad Operativa de Salud
- Recolección de información guía de observación
- Construcción de la base de datos
- Tabulación y análisis de información.
- Elaboración del plan de capacitación objeto de estudio de investigación.

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de investigación.**

La técnica de investigación seleccionada para la recopilación de información es la encuesta según, (Casas, 2002); “es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”

El Instrumento de recolección de la información es el cuestionario elaborado en base a los objetivos y variables planteados.

Se utilizó como referencia la encuesta SERVQUAL, que fue adaptada a las necesidades del contexto, se hizo una prueba piloto para la validación. Quedó conformada por 39 ítems, para la valoración se utilizó la escala Likert desde nada insatisfecho a muy satisfecho.

### **3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos.**

El análisis estadístico de los datos obtenidos, se realizará por medio de tablas de distribución de frecuencias, clasificadas según el grupo etario y género según sistema estadístico de SPSS.

Los datos ingresados al sistema estadístico de IBM SPSS STATISTICS 20 Este análisis se aplicó con método estadístico descriptivo principalmente por frecuencias al tener un intervalo de confianza del 93%, con las medidas seleccionadas como ordinal, escala y nominal.



## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### ANALISIS DE RESULTADOS

**Tabla 1. Características Sociodemográficas de la población en estudio.**

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Edad</b>		
10 y 19	6	3,1
20 a 29	46	23,5
30 a 39	106	54,1
40 a 49	31	15,8
50 a 65	7	3,6
<b>Etnia</b>		
Mestizo	179	91,3
Indígena	17	8,7
<b>Género</b>		
Masculino	90	45,9
Femenino	105	53,6
Otro	1	0,5
<b>Instrucción</b>		
Primaria	8	4,17
Secundaria	23	11,98
Superior	165	85,94
<b>Nacionalidad</b>		
Ecuatoriana	189	96,4
Colombiana	5	2,6
Venezolana	2	1
<b>Procedencia</b>		
Cayambe	148	77,08
Pedro Moncayo	20	10,42
Quito	8	4,17
Ibarra	8	4,17
Otavallo	12	6,25

Dentro de las características sociodemográficas encontradas en este estudio se observa que de las respuestas realizadas a los usuarios encuestados se encuentra entre las edades de 20 a 49 años son más frecuentes es decir la población económicamente activa, que corresponde al 93,4 del total de los usuarios encuestados, además se observa que la raza indígena tiene un 8,7% que acude a ésta casa de salud, las mujeres frecuentan más a las consultas en un 53,6% y con

educación superior, dentro de la población atendida un 96.4% son ecuatorianos, y 2.6% de población colombiana y apenas 1% de personas venezolanas, de los Ecuatorianos observamos que la mayoría son de la Provincia de Pichincha, pero existe un buen porcentaje de la Provincia de Imbabura, especialmente del Cantón Otavalo con un 6,25% y 4,17% del cantón Ibarra, lo que llama la atención es contar con un 10,42% de personas atendidas son del Cantón Pedro Moncayo, considerando que es una unidad con la misma tipología, pero no cuenta con Laboratorio, Imagenología (RX) ni ecografía obstétrica, razón de encontrar este significativo porcentaje, es decir el Centro de Salud de Cayambe cuenta con una mejor cartera de servicio.

**Tabla 2. Tiempo de espera de atención.**

Tiempo de Espera	Frecuencia	Porcentaje
0 a 15	20	10,2
16 a 30	74	37,8
31 a 60	41	20,9
De 1 a 2 horas	19	9,7
Más de 2 horas	42	21,4

El 48% de los usuarios, respondieron que el tiempo de espera se encuentra dentro de los 30 minutos, mientras que existe un 52% de personas que refiere que su tiempo de espera fue desde los 60 minutos; En un estudio realizado por Vite (2018) en la provincia del Oro sobre el análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje; se encuentran que el tiempo promedio de un afiliado para atenderse en el Centro de Salud Tipo B de Pasaje es de 57 minutos y en Santa Rosa es de 54 minutos, (Vite , Palomeque, & Rome, 2018); datos que se relacionan encontrándose en el Centro de Salud objeto de estudio un promedio de 39.2 minutos, considerando que son las Unidades de la misma tipología.

**Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al centro de salud.**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Satisfecho	38	19,4
Satisfactorio	52	26,5
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	75	38,3
Insatisfecho	16	8,2
Muy Insatisfecho	15	7,7

La mitad de los usuarios (54.2%) que acudieron al Centro de Salud, tienen un nivel de satisfacción bajo tomando en cuenta los aspectos negativos desde el punto de apatía (ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho), el 45,9% refiere encontrarse muy satisfecho, y satisfecho. La insatisfacción de los clientes del Centro de Atención Ambulatoria Letamendi del IESS y cómo mejorar la calidad del servicio, se observa que el 35% respondieron que es “Bueno”, el 33% manifestó que la imagen del centro para ellos es “Regular”, el 29% dijeron que es “Muy Bueno”, y solamente el 3% indicaron que es “Pésimo”. (Abarca Chillagana, Alvarado Chévez, & Lozano León, 2015); Interpretación diferente entre estos estudios sin embargo existe un alto porcentaje de insatisfacción de acuerdo al encuestado.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción por diferentes servicios del centro de salud según percepción de los usuarios.**

Servicio	Muy Satisfecho		Satisfecho		Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Laboratorio	46	23,47	59	30,10	64	32,65	15	7,65	12	6,12
Rayos X	39	19,90	27	13,78	95	48,47	18	9,18	17	8,67
Estadística	38	19,39	52	26,53	75	38,27	15	7,65	16	8,16
Farmacia	15	7,65	66	33,67	73	37,24	18	9,18	24	12,24
Consulta Externa	46	23,47	46	23,47	75	38,27	15	7,65	14	7,14

Dentro del nivel de satisfacción por servicio de acuerdo a la percepción de los usuarios encuestados, debemos mencionar que en todos los servicios refieren encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho, observando con mayor porcentaje en el servicio de imagenología (RX) con el 66,33%, seguido por farmacia con el 58,66% y estadística 54,08%, sin embargo refieren sentirse muy satisfechos los usuarios en consulta externa con el 23,47%; el estudio realizado por Hermida (2015) respecto a la: Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014. los resultados obtenidos en éste estudio en cada uno de los servicios examinados y que forman parte de la consulta externa, se observa que en todos ellos los usuarios manifiestan satisfacción con los servicios recibidos. (Hermida Salcedo, 2015); son resultados distintos a los encontrados en ésta investigación.

**Tabla 5. Trato cordial por profesionales de salud al usuario según percepción de los usuarios.**

Recurso Humano	Si		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enfermería	67	34,18	129	65,82
Médico	108	55,10	88	44,90
Odontólogo	101	51,53	95	48,47
Auxiliar de Farmacia	109	55,61	87	44,39
Auxiliar de Enfermería	81	41,33	115	58,67
Auxiliar de estadística	91	46,43	105	53,57
Técnico RX	107	54,59	89	45,41

En el Centro de Salud se puede apreciar que los profesionales que brindan un trato cordial son los médicos, Odontólogos y el técnico de RX, con un buen porcentaje que representa el 55,10%, 51.53% y 54, 59% respectivamente, sin embargo, la percepción de los usuarios refiere que no recibieron un buen trato son en el servicio de Enfermería con el 65,82%, Auxiliares de Enfermería con el 58,67% y Auxiliar de estadística con el 53,57%; según Fernández (2018) refiere la calidad por profesionales, enfermería es buena en 13.3% regular 8.7% y mala 17.0%. Calidad de atención en la profesión de medicina es buena en 9.1% regular 2.3% y mala 11.0. Calidad de atención en la profesión de farmacia es buena en 1.5% regular 1.1% y mala 7.6%. Calidad de atención en la profesión de técnico en enfermería es buena en 1.1% regular 0.4% y mala 9.8%. Calidad de atención en la profesión de odontología es buena en 2.7% regular 1.9% y mala 4.2%. (Fernández Pañaloza & Huánuco Vicente, 2018), se evidencia o presenta resultados parecidos especialmente en las profesiones de enfermería y auxiliar de enfermería.

**Tabla 6. Calificación del servicio de salud de acuerdo a la percepción de los usuarios.**

<b>Cómo calificaría el Servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Adecuado	57	29,1
Poco Adecuado	81	41,3
Inadecuado	58	29,6

De acuerdo a la percepción de los usuarios respecto a la calificación de los servicios de salud brindados en el Centro de Salud objeto de estudio se observa un alto porcentaje con el 70,9% entre poco adecuado e inadecuado y apenas un 29,1% refiere una calificación adecuada; un estudio realizado con el tema: La insatisfacción de los clientes del Centro de Atención Ambulatoria Letamendi del IESS y cómo mejorar la calidad del servicio, se observa que el 52% es catalogado por parte de los afiliados del IESS como Bueno, seguido por el 24% es Regular, el 26% de los encuestados afirman que es Pésimo el servicio y un 8% opinan que es Muy Bueno, (Abarca Chillagana, Alvarado Chévez, & Lozano León, 2015); datos que se correlacionan con el presente estudio.

**Tabla 7. Calificación de los profesionales de salud de acuerdo a la percepción de los usuarios.**

Servicio	Bueno		Regular		Malo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enfermería	13	6,63	116	59,18	67	34,18
Médico	105	53,57	64	32,65	27	13,78
Odontólogo	91	46,43	80	40,82	25	12,76
Auxiliar de Enfermería	14	7,14	87	44,39	95	48,47
Auxiliar de Farmacia	74	37,76	80	40,82	42	21,43
Auxiliar de Estadística	66	33,67	88	44,90	42	21,43
Técnico RX	66	33,67	88	44,90	42	21,43

La percepción de los usuarios, referente a la calificación de profesionales, un 93,36% califican como regular y malo al personal de enfermería, seguido por un 92,86% a las Auxiliares de enfermería, mientras que el personal auxiliar de Estadística tiene una percepción negativa del 66,33%, es necesario recalcar que el médico y odontólogo tiene mejor percepción con el 53,57% y 46,43% respectivamente; un estudio realizado con el tema: La insatisfacción de los clientes del Centro de Atención Ambulatoria Letamendi del IESS y cómo mejorar la calidad del servicio, se observa los resultados conseguidos y proporcionados por los clientes externos del Centro Letamendi se logró determinar que el 33% de la población encuestada aseguran que el Servicio ofrecido por la parte médica es Bueno, mientras que el 29% afirman que es Muy Bueno, el 23%, (Abarca Chillagana, Alvarado Chávez, & Lozano León, 2015); considerando que en los estudios y al comparar la clase profesional médica tiene mayor calificación a la percepción de los encuestados.

**Tabla 8. Opinión de los usuarios sobre servicio de medicamentos, limpieza e infraestructura.**

Servicio	Muy Satisfecho		Satisfecho		Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Dotación de Medicamentos	91	46,43	-	-	82	41,84	-	-	23	11,73
Limpieza de la Unidad	128	65,31	-	-	56	28,57	-	-	12	6,12
Instalaciones	22	11,22	40	20,41	85	43,37	-	-	49	25,00
Señalética de la Unidad de Salud	18	9,18	47	23,98	76	38,78	50	25,51	5	2,55

Un 65,31% de los usuarios refieren encontrarse muy satisfechos con la limpieza de la unidad, mientras que un 68,37% se encuentra entre ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho, en relación a la percepción de las instalaciones, mientras que el 66,84% refiere estar entre ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho en relación a la señalética institucional, mientras que el 46,43% refiere encontrarse muy satisfecho en la entrega de medicamentos; según Maroto (2015) en el estudio realizado: Análisis de la atención del Sistema de salud del IESS ante el incremento en el número de afiliados en el último trienio. Caso: Centro de Atención Médica Ambulatoria Central Guayaquil No. 6 en la Provincia del Guayas año 2014, presentan como resultado, a la limpieza del centro médico, sus áreas comunes, baños, y salas de espera, el mayor porcentaje de afiliados en 79 % comentó que era excelente a continuación de un 16 % que lo evalúa como muy aceptable, seguido de un 4 % que lo juzga aceptable, y solo un 1% que lo califica como regular, en tanto que no hubo calificación de inaceptable en esta pregunta. (Maroto Zamora, 2015); datos muy parecidos a los encontrados en el estudio considerando que la Unidad de Salud se encuentra en mejora continua.



**Tabla 9. Opinión de los usuarios sobre el compromiso del personal para la mejora.**

Compromiso	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	16,16
A veces	144	72,73
Nunca	20	10,10

Un 82,83% de los usuarios que respondieron a la encuesta refiere que a veces y nunca el personal esta comprometido en mejora de su salud, y el 16,16% apenas refiere que el personal de salud tiene el compromiso para la mejora en la salud de los usuarios; Según Bravo (2011) el 76.7% que corresponde a la respuesta siempre, con la cual los pacientes encuestados expresan su percepción sobre el interés que ponen los funcionarios del Sub Centro de Salud en brindarle una atención con calidad, (Bravo Tapia, 2011); se observa diferencia en resultados, sin embargo siempre la Seguridad Social se encuentra realizando procesos de mejora continua con respecto a los compromisos que tiene que asumir los profesionales de la Salud.

**Tabla 10. Equipos biomédicos utilizados según percepción de los usuarios.**

Equipos	Frecuencia	Porcentaje
Suficientes	36	18,2
Escasos	132	66,7
Desconoce	28	14,1

El 66,7% de los encuestados refieren que los equipos biomédicos utilizados en el Centro de Salud son escasos mientras que el 18,2% refiere que son suficientes y apenas un 14,1% desconoce sobre la pregunta realizada; un estudio realizado por Navas (2013) en donde refiere que la percepción del usuario en relación a la satisfacción con los diferentes elementos del servicio es, en general es satisfactoria, pero en lo que respecta al equipamiento es evaluada por parte del usuario con una mediana menor, en la que se infiere que no están satisfechos con este elemento del servicio. (Navas Sanango & Ulloa Romero, 2013); por lo que los resultados se correlacionan con el centro de Salud objeto de estudio sin embargo la Unidad cuenta con equipos modernos.

**Tabla 11. Recomendaría a un familiar o amigo la atención en el centro de salud.**

Recomendaría	Frecuencia	Porcentaje
Si	101	51,01
No	97	48,99

Dentro de la percepción de los usuarios a la pregunta realizada si recomendaría a un familiar o amigo la atención en esta casa de salud un 51,01% refiere que si recomendaría mientras que el 48,99% refiere que no; según Maroto (2015) en el estudio realizado: Analisis de la atención del Sistema de salud del IESS ante el incremento en el número de afiliados en el ultimo trienio. Caso: Centro de Atención Médica Ambulatoria Central Guayaquil No. 6 en la Provincia del Guayas año 2014, refiere el 96% de pacientes que, si recomiendan a otras personas atenderse en este centro de Salud, mientras que un 4 %

refirió, que no lo harían. (Maroto Zamora , 2015); datos diferentes encontrados con la Unidad de estudio, por lo que se necesita realizar un proceso de mejora continua de satisfacción y ampliar probablemente las variables sobre el alto porcentaje de no recomendación.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

- A través de ésta investigación realizada en el Centro de Salud tipo B, del Instituto de Seguridad Social en la Ciudad de Cayambe, una unidad del primer nivel de atención, con el tema satisfacción del usuario, se puede concluir que se debe fortalecer en conocimientos desde las normativas legales existentes, la Constitución de la República, las políticas públicas, Plan Toda una Vida, leyes, programas, proyectos, Manual de Atención Integral Familiar en Salud, las resoluciones del Concejo Directivo del Instituto de Seguridad Social, las mismas que hacen referencia a la satisfacción del usuario como mejora continua de la calidad de la atención.
- Desde el punto de vista sociodemográfico, la mayor parte de las personas encuestadas es población considerada económicamente activa, prevalece el sexo femenino, entre los encuestados se observa un alto porcentaje de la población que se autoindentifica como indígena, además de la atención a población del Cantón Pedro Moncayo, posiblemente por contar con una unidad de salud de la Seguridad Social de la misma tipología, pero con una cartera de servicios reducida en exámenes complementarios, como ecografía obstétrica, laboratorio e exámenes de Imagen. (RX).
- La unidad de Salud de acuerdo a la percepción de los usuarios, casi la mitad, refiere que se le atendió en un tiempo adecuado y estipulado desde su ingreso, además de considerar que también refirieron casi el mismo tiempo encontrarse muy satisfecho y satisfecho.
- De acuerdo a la percepción de los usuarios el servicio de consulta externa y laboratorio, fue calificado como muy satisfecho y satisfecho en más de la mitad

de los usuarios; así también calificaron al personal auxiliar de farmacia, médicos, técnico en RX y Odontología con una buena percepción, sin embargo, un porcentaje cercano a la totalidad de encuestados, indican sentirse insatisfechos con la atención brindada por el personal auxiliar de enfermería y licenciadas de Enfermería.

- Se puede concluir que más de la mitad de los encuestados recomendaría a un familiar o amigo acudir al centro de Salud.
- Dentro de los factores que influyen en la insatisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud objeto de estudio, son tiempo de espera, infraestructura, dotación de medicamentos, equipos biomédicos escasos.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar las gestiones pertinentes para obtener una infraestructura adecuada de acuerdo al número de habitantes afiliados a la seguridad Social, con equipamiento adecuado y personal capacitado; así como también realizar las gestiones pertinentes para que la Unidad de Salud se encuentre abastecida de medicamentos y equipos que garanticen la atención integral a los usuarios.
- Se recomienda a la Dirección médica del Centro de Salud tipo B de la ciudad de Cayambe, del Instituto de Seguridad Social, el plan de capacitación propuesto para mejorar la satisfacción del usuario.
- Capacitar al personal auxiliar de enfermería sobre las normativas legales vigentes, de la seguridad social y código de trabajo sobre sus derechos y sus deberes, como también sobre buen trato en atención y satisfacción del usuario interno y externo que acude a la unidad de Salud.

- Realizar educación continua a todo el personal especialmente en motivación laboral para mantener la inducción positiva a los funcionarios en relación a las actividades que realizan.
- Realizar encuestas de satisfacción con personal externo, evaluar y realizar mejora continua inmediata.

## **PROPUESTA**

### **PLAN DE CAPACITACION**

#### **Presentación**

El plan de capacitación posterior a análisis situacional sobre la satisfacción de los Usuarios que acuden al Centro de Salud tipo B de la Seguridad Social de la Ciudad de Cayambe, constituirá un instrumento básico y de toma de decisiones para la mejora continua de la calidad de atención e incrementar la satisfacción en los usuarios internos y externos que acuden al centro de Salud.

La capacitación sería dirigida al personal administrativo y operativo con carácter estratégico primeramente relacionado a las normativas legales vigentes, principalmente como es la constitución de la república del Ecuador, ley orgánica de salud, plan toda una vida, manual de atención integral en salud familiar, comunitaria e intercultural, las resoluciones del concejo directivo de la seguridad Social.

El personal debe adquirir y desarrollar conocimientos de manera organizada y estructurada especialmente en el rol institucional y personal relacionadas al trabajo, siendo fundamental que desde el Gestión de talento humano institucional se realice un análisis prioritario a cada servidor público sobre sus habilidades, conductas y destrezas, así lograr mejorar primero el empoderamiento del personal de acuerdo a su rol y funciones que desarrolla de acuerdo al puesto, así procurar aumentar la eficiencia personal y laboral reflejados además en trabajo en equipo.

En tal sentido la capacitación es importante y cubre un rol importante tanto para la parte administrativa como la parte operativa, el mismo que debe liderar el Director médico de la unidad de Salud conjuntamente con la persona responsable de Gestión de

Talento Humano, considerando además que debe existir un espacio donde se pueda inferir las quejas y sugerencia tanto de los funcionarios como de los usuarios.

Este plan dirigido al personal administrativo y operativo debería estar considerado en el perfil óptimo de cada uno de acuerdo a las competencias del puesto.

De seguro este plan programado garantizará los objetivos establecidos por la institución en beneficio de los usuarios para mejorar la satisfacción.

### **Justificación**

En toda institución relacionas a brindar atención en Salud, el capital humano es el más importante, también el ambiente laboral, la infraestructura, equipos e insumos médicos más medicamentos.

La importancia de realizar la investigación sobre la satisfacción de atención en los usuarios que acudieron al centro de salud en la que se observaron varias conclusiones entra las principales que de los encuestados las tres cuartas partes refirieron que la insatisfacción se da por el personal auxiliar y profesionales de enfermería.

### **Alcance**

Este plan de capacitación deberá considerarse para todo el personal que labora en la casa de salud, tanto administrativo como, operativo, servicio de seguridad y limpieza, así contribuirá a solventar la insatisfacción del usuario.



## **Objetivos del plan de capacitación**

### **Objetivos Generales**

- Preparar al personal de Salud tanto administrativo como operativo el Centro de Salud del Instituto Ecuatoriano de la Seguridad Social de la Ciudad de Cayambe en desarrollo personal para mejorar la satisfacción del usuario.
- Mejorar el cambio de actitud del personal que labora en ésta casa de Salud hacia los usuarios internos y externos.

### **Objetivos Específicos**

- Capacitar al personal sobre normativas legales vigentes y los relacionados al plan estratégico institucional
- Brindar al personal de salud herramientas de desarrollo personal, relaciones humanas, cambio de clima organizacional, relaciones públicas y mediación de conflictos.
- Proporcionar al personal de salud conocimientos sobre normativas sobre calidad de atención al usuario y sus responsabilidades de acuerdo al rol del puesto.
- Mejorar las actitudes personales con la motivación del trabajador
- Mejorar el desempeño laboral de todo el personal administrativo y operativo.

### **Metas**

El plan de capacitación debe estar dirigido al 100% del personal administrativo, operativo, de servicios externalizados como guardianía y servicio de limpieza.

## **Estrategias**

Las estrategias a ser desarrolladas son:

- Metodología de capacitación por medio de exposición magistral.
- Realizar talleres de diagnóstico y análisis de encuestas de satisfacción.
- Reuniones mensuales de análisis y respuesta a quejas y sugerencias de los usuarios internos y externos.

## **Acciones para alcanzar el objetivo del plan**

Todas las acciones estarían encaminadas y respaldadas por el personal administrativo especialmente por su Director Médico y el representante de Gestión de Talento Humano, las mismas que de acuerdo a la propuesta de capacitación permitirá a todo el personal mejorar la atención con calidad y calidez.

## Temas de capacitación

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL CENTRO DE SALUD TIPO B DEL INSTITUTO DE ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA CIUDAD DE CAYAMBE</b>											
<b>TEMAS DE CAPACITACIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	
Normativas legales vigentes	DIRECTOR MÉDICO	X									
Plan estratégico Institucional	DIRECTOR MÉDICO		X								
Cultura organizacional	DIRECTOR MÉDICO/RESPONSABLE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			X							
Mejoramiento del clima laboral	DIRECTOR MÉDICO/RESPONSABLE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				X						
Relaciones Humanas	RESPONSABLE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO					X					
Relaciones Públicas	RESPONSABLE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						X				
Rol y perfil óptimo de desempeño de acuerdo al puestos	RESPONSABLE DE GESTION DE TALENTO HUMANO							X			
Resolucion de conflictos	RESPONSABLE DE GESTION DE TALENTO HUMANO								X		
Evaluación periódica de resultados de nivel de satisfacción	DIRECTOR MÉDICO/RESPONSABLE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			X			X			X	

Ilustración 5. Temas de capacitación del plan.

## BIBLIOGRAFÍA

- Timothy, W., Schutt-Ainé, J., & Yvette Cuc, C. (2001). *Evaluación de la Calidad de los Servicios De Planificación Familiar a Través de Encuestas de Satisfacción de Clientes*. Obtenido de Perspectivas Internacionales en Planificación Familiar: <https://www.guttmacher.org/sites/default/files/pdfs/pubs/journals/2701401S.pdf>
- Abarca Chillagana, E. J., Alvarado Chévez, E. E., & Lozano León, L. E. (2015). *La insatisfacción de los clientes del Centro de Atención Ambulatoria Letamendi del IESS y cómo mejorar la calidad del servicio*. Guayaquil.
- Asamblea. (2008). *Constitución 2008*. Quito: Asamblea Nacional.
- Bravo Tapia, M. R. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud Amaguaña*. Quito.
- Carlos, H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill education.
- Casas, J. (24 de Abril de 2002). *Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid*. Obtenido de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Cauas, D. (2015). *biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de google académico: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1-Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables\\_de\\_Daniel\\_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190722%2Fus-east-1%2Fs3%2](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1-Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190722%2Fus-east-1%2Fs3%2)
- Congreso. (22 de Diciembre de 2006). *LEXISFINDER*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Congreso Nacional. (22 de DIC de 2006). *LEXISFINDER*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Constitución. (2008). *Constitución 2008*. Quito: Asamblea Nacional.
- Córdova, V. H. (2005). Satisfacción del usuario externo en el área de emergenciadel Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. *Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 4.

- Cuba-Fuentes, M., Jurado, A., & Estrella, E. (2011). Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. *Revista Medica Herediana*, 22(1), 4-9.
- Diccionario de la Lengua Española. (2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. (2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Health Administration Press*, 163.
- Fariño Cortez , J., Vera Lorenti, F., & Cercado Mancero , A. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. . *Revista científica digital INSPILIP*, 1-25.
- Fernández Pañaloza, L. E., & Huánuco Vicente, L. X. (2018). *Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2018*. Huancayo - Peúr.
- González Jaramillo, P. Z. (febrero de 2011). Obtenido de <https://www.oficial.ec/resolucion-cd353-reformese-reglamento-aseguramiento-entrega-prestaciones-seguro-social-campesino>
- Gonzalez, C. M. (MAYO de 2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución del primer nivel de la atención en salud, en Mistrato Risaralda febrero - abril 2014*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9784/tesis12-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramirez, O. (Febrero de 2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema Nacional de Salud. Un estudio de satisfacción con la atención médica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Hermida Salcedo, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. cuenca. 2014*. Cuenca.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill education.

- ISOTools. (29 de junio de 2015). *Conceptos fundamentales de la calidad en Salud*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/> vía @ISOTools\_
- Jiménez Calva, G. J. (2016). *Elaborar un plan de capacitación para aumentar la productividad y la satisfacción de la empresa NOZZCORP CIA LTDA*. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2177/1/113-EMP-RH-16-16-1719680827.pdf>
- Johanna Hanefeld, T. P.-J. (2017). Boletín de la Organización Mundial de la Salud. *OMS*, 313-388.
- Johanna, H., Timothy, P., & Balabanova, J. &. (2017). Boletín de la Organización Mundial de la Salud. *OMS*, 313-388.
- Maroto Zamora , M. K. (2015). *Análisis de la atención del Sistema nacional de Salud del IESS ante el incremento del número de afiliados en el último trienio. Caso: Centro de Atención Médica Ambulatoria Central Guayaquil No. 6 en la Provincia del Guayas año 2014*. Guayaquil.
- Mazzanti, M. d. (enero-junio de 2011). eclaración de HELSINKI, principios y valores en juego en la investigación médica con seres humanos. *Revista Colombiana de Bioética.*, vol. 6(1), 125-144.
- Mideros Mora Andrés. (22 de Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Mitropoulos, V. M. (2017). Understanding quality and saltisfaction in public hospital services. *JRCS*, 270-275. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/eee/joreco/v40y2018icp270-275.html>
- Miyahira Arakaki, J. M. (2001). Calidad en los servicios de Salud ¿es posible? *Revista Médica Hered*, 75-77.
- Mondragon-Barros, L. (enero-febrero de 2009). Consentimiento informado: una praxis dialogica para la investigación. *Rev Invest Clin*, 73-82.
- MSP. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. QUITO: Ministerio de Salud Pública.
- Nacional, A. (2008). *Constitución 2008*. Quito: Asamblea Nacional.

- Navas Sanango, M. E., & Ulloa Romero, M. A. (2013). *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastian del Cantón Sigsig*. Cuenca.
- Niño de Guzman Nuñez, I. M. (2018). *Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera 2018*. Lima.
- Ossa Ramos, J. F., Gonzalez Velásquez, E., Revelo Quiroma, L. E., & Pamplona Gonzalez, J. D. (2005). Los conceptos de Bienestar y Satisfacción. *Revista científica de Ockham*, 27-59.
- Pascoe, G. (1983). Satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 185-210.
- Percepción de la satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo. (s.f.).
- PISO TOOLS. (29 de Junio de 2015). *Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia*. Obtenido de Conceptos fundamentales de la calidad de salud: <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
- Pública, M. M. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. Quito: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de [https://cursospaíses.campusvirtualsp.org/file.php/127/Modulo\\_3/manual\\_mais\\_2013\\_cap4.pdf](https://cursospaíses.campusvirtualsp.org/file.php/127/Modulo_3/manual_mais_2013_cap4.pdf)
- República del Ecuador Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Toda una Vida, Plan nacional de Desarrollo 2017-2021*. Quito.
- Ríos Cáceres, B. G. (Marzo de 2016). Obtenido de <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
- Ríos Cáceres, B. G. (Marzo de 2016). *Persepcion de la Satisfacción en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia*. Obtenido de <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
- Ríos Cáceres, B. G. (Marzo de 2016). *Repositorio de hospital San Antonio de Chia*. Obtenido de

<http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

- Ríos, A. M. (2016). Percepción de la satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo. *Universidad de Ciencias aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Facultad de ciencias de la Salud, Programa de Medicina Humana*, 14.
- Rodriguez Vargas, M. (2016). Factores que Influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica Odontológica Universitaria. *Revista Científica ALAS Peruanas*, 3(1).
- Santa Paella Y Feliberto Martins. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FADUPEL.
- Seclen, J. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor San Marcos*, 127.
- Szwako, A., & Federico, V. (Julio-Diciembre de 2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013. *Revista, Salud Pública Paraguaya*, 72, 26-30.
- Tiempo, E. (27 de Noviembre de 2015). Los cónyuges y los hijos de los asegurados reciben atención de salud en el IESS. *El Tiempo Diario de Cuenca*, pág. 1.
- Tiempo, R. E. (27 de Noviembre de 2015). Los cónyuges y los hijos de los asegurados reciben atención de salud en el IESS. *El Tiempo Diario de Cuenca*, pág. 1.
- Tiempo, Redacción El. (27 de Noviembre de 2015). Los cónyuges y los hijos de los asegurados reciben atención de salud en el IESS. *El Tiempo Diario de Cuenca*, pág. 1.
- Tirira, G., & Fernanda, V. (OCTUBRE de 2010). *Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud en el Hospital Básico “San Gabriel: file:///C:/Users/DELL%20I5/Desktop/TESIS/06%20ENF%20439%20TESIS.pdf
- Vásquez, C., Hervás, G., Rahona, J. J., & Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: aportaciones desde la Psicología positiva. *Anuario de la Psicología Clínica*, 15.
- Vite , H., Palomeque, I., & Rome, W. (2018). *Análisi de Calidad de servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje*. El Oro.



Zamora Chávez, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*, 16(1), 38-47.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

ANEXOS

CENTRO DE SALUD TIPO B IESS CAYAMBE

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CENTRO DE SALUD TIPO B CAYAMBE

EL OBJETO DE ESTA ENCUESTA ES OBTENER INFORMACIÓN DIRECTA Y VOLUNTARIA, SERÁ TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA, EL MISMO QUE TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A ÉSTA CASA DE SALUD Y DE ÉSTA MANERA NOS PERMITIRA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

MARQUE UNA X EN LAS OPCIONES QUE CREA CONVENIENTE SI / NO ACEPTO PARTICIPAR EN ESTA ENCUESTA.

SI  NO

EDAD \_\_\_\_\_ ETNIA \_\_\_\_\_ GENERO \_\_\_\_\_ INSTRUCCIÓN \_\_\_\_\_ NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ PROCEDENCIA \_\_\_\_\_

MARQUE UNA X EN LAS OPCIONES QUE CREA CONVENIENTE SI / NO.

- ¿El tiempo de espera para recibir la atención fue de:
  - 0 a 15 minutos \_\_\_\_\_ de 16 a 30 minutos \_\_\_\_\_ de 31 a 60 minutos \_\_\_\_\_ de 1 a 2 horas \_\_\_\_\_ Más de 2 horas \_\_\_\_\_
  
- ¿Cómo considera el nivel de satisfacción que se brindó en ésta de casa de Salud?
  - Muy satisfactorio \_\_\_\_\_
  - Satisfactorio \_\_\_\_\_
  - Ni satisfecho ni insatisfecho \_\_\_\_\_
  - Insatisfecho \_\_\_\_\_
  - Muy Insatisfecho \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

➤ **¿Cuál es el nivel de satisfacción brindado en Laboratorio de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

➤ **¿Cuál es el nivel de satisfacción brindado en Rayos X de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

➤ **¿Cuál es el nivel de satisfacción brindado en Estadística de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

➤ **¿Cuál es el nivel de satisfacción brindado en Farmacia de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

➤ **¿Cuál es el nivel de satisfacción brindado en Consulta Externa de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

➤ **¿Considera que el personal profesional de esta unidad de Salud le ofrece un trato cordial?**

**ENFERMERA** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**MEDICO** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**ODONTOLOGO** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**AUXILIAR DE FARMACIA** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**AUXILIAR DE ENFERMERÍA** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**AUXILIAR DE ESTADISTICA** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**TECNICO DE RX** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

➤ **¿Cómo calificaría al servicio brindado en ésta casa de salud?**

**ADECUADO** \_\_\_\_\_

**POCO ADECUADO** \_\_\_\_\_

**INADECUADO** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

➤ **¿Cómo calificaría a los profesionales la calidad de atención?**

<b>ENFERMERA</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____
<b>MEDICO</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____
<b>ODONTOLOGO</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____
<b>AUXILIAR DE FARMACIA</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____
<b>AUXILIAR DE ENFERMERÍA</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____
<b>AUXILIAR DE ESTADISTICA</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____
<b>TECNICO DE RX</b>	<b>BUENO</b> _____	<b>REGULAR</b> _____	<b>MALO</b> _____

➤ **¿Cómo se encuentra usted en consideración a la entrega de medicamentos?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

➤ **¿Cómo se encuentra usted en consideración a la limpieza de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**¿Cómo se encuentra usted en consideración a la infraestructura de ésta casa de Salud?**

**Muy satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Satisfactorio** \_\_\_\_\_

**Ni satisfecho ni insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Insatisfecho** \_\_\_\_\_

**Muy Insatisfecho** \_\_\_\_\_

➤ **¿Cómo considera el compromiso del personal, para solventar sus necesidades en su Salud?**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**SIEMPRE** \_\_\_\_\_  
**A VECES** \_\_\_\_\_  
**NUNCA** \_\_\_\_\_

➤ **¿Considera usted que los equipos que se encuentran en esta casa de Salud son?:**

**SUFICIENTES** \_\_\_\_\_  
**ESCASOS** \_\_\_\_\_  
**DESCONOCE** \_\_\_\_\_

➤ **¿Usted recomendaría a un familiar o amigo la atención en ésta casa de Salud?**

**SI** \_\_\_\_\_  
**NO** \_\_\_\_\_