



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del
Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Rivera Solís, Kevin Xavier ([ORCID: 0000-0001-8152-9923](#))

ASESORA:

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo ([ORCID: 0000-0003-4845-3853](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA — PERÚ
2021**

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a **Dios**, por permitir haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi **familia**, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios, a mi **Madre Mirna**, a mi **hermano Byron** y a mi **Tutora Julissa Dulanto** por regalarme la fortaleza, paciencia y su valiosa ayuda durante la elaboración de mi estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación	14
3.2.Variables y operacionalización	14
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.Procedimientos	19
3.6.Método de análisis de datos	21
3.7.Aspectos éticos	21
IV.RESULTADOS	22
V.DISCUSIÓN	29
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	16
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de Satisfacción del servicio	18
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	19
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	19
Tabla 5. Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020	22
Tabla 6. Características sociodemográficas en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020	24
Tabla 7. Características clínicas en sus dimensiones de diagnóstico, tratamiento y tipo de atención brindada a los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.	26
Tabla 8. Nivel de asociación entre la satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.	27

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	14
<i>Figura 2</i>	Estado civil de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador 2020.	25

Resumen

Esta investigación estuvo motivada por identificar la percepción de los usuarios externos sobre la satisfacción que obtienen por los servicios recibidos en el Centro de Salud Yaguachi, por esta el objetivo general buscó determinar el nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020. En el aspecto metodológico, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con tipología básica. Su naturaleza fue no experimental, diseñada como descriptiva comparativa; es decir que, además de identificar las características del problema, buscó confrontarlas con los factores asociados a la atención en los servicios de salud. Adoptó como muestra a 77 usuarios externos de una población de 250, su elección fue probabilística y tuvo un margen de error de 10%, a ellos se les aplicó un cuestionario que fue adaptado del modelo de Donabedian y que fue validado por juicio de expertos y sometido a confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. El estudio mostró que existió un nivel de satisfacción alto que se asoció al estado civil de los usuarios del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020, pues el estado civil fue el único factor que mostró diferencias significativas con un $p=0,012$.

Palabras claves: *factores clínicos, factores sociodemográficos, Satisfacción del usuario.*

Abstract

This research was motivated by identifying the perception of external users on the satisfaction they obtain from the services received at the Yaguachi Health Center, for this the general objective sought to determine the level of satisfaction and factors associated with the care of external users of the Center de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020. In the methodological aspect, the study had a quantitative approach, with a basic typology. Its nature was non-experimental, designed as comparative descriptive; In other words, in addition to identifying the characteristics of the problem, it sought to confront them with the factors associated with care in health services. It adopted as a sample 77 external users from a population of 250, their choice was probabilistic and had a margin of error of 10%, they were applied a questionnaire that was adapted from the Donabedian model and that was validated by expert judgment subjected to reliability by means of Cronbach's Alpha. The study showed that there was a high level of satisfaction that was associated with the marital status of the users of the Yaguachi Health Center, Ecuador, 2020, since marital status was the only factor that showed significant differences with $p = 0.012$.

Keywords: *clinical factors, sociodemographic factors, User satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

La OMS (Ginebra, 2019), menciona que el nivel más gratificante de satisfacción en salud es un derecho irrevocable con el que todo individuo, familia o comunidad debe contar; e indica una serie de características específicas con las que todo servicio sanitario debe contar entre las que destaca en satisfacer las expectativas sociales por medio de satisfacción de las necesidades con servicios accesibles que evidencien una gestión adecuada y eficaz ⁽¹⁾.

Como lo señalan Claveranne y Pascal, citados por Carrasco ⁽²⁾ el cliente de un hospital no es solo el paciente, sino también el acompañante, puesto que ambos realizan una percepción evaluativa del servicio, desde varias ópticas, trato, tiempo de la consulta, demora, exhaustividad del servicio, por lo que la concepción de calidad es muy variada y, aun así, exige que el empeño de los miembros de la institución sea grande para entenderla. Con este modelo se ha podido ayudar a que la gestión de centros de salud pueda evolucionar rápidamente ⁽³⁾.

La satisfacción del paciente se considera hoy en día un importante pilar fundamental en la atención de salud y esta importancia va encaminado en cómo la población piensa o siente en función de su percepción cuando recibe la atención en un servicio sanitario. En este sentido, es necesario examinar los factores de calidad que tienen relación con algunos factores que perciben los usuarios en la consulta externa para evaluar como satisfactorio o no, un servicio ⁽⁴⁾.

La satisfacción de los usuarios, indica la percepción de ellos sobre diferentes factores, tales como la estructura, el proceso y el resultado. Por esta razón, se necesita identificar los aspectos que demandan riesgo y que se han conjugado para hacer que este asunto sea problemático; en este sentido, la investigación busca identificar la mejor forma de hacer frente a los riesgos y brindar mejor calidad de vida a los pacientes adultos mayores ⁽⁵⁾.

De acuerdo con Hussain ⁽⁶⁾ la satisfacción por el servicio recibido rara vez se evalúa por los diferentes determinantes de la atención médica. La satisfacción del paciente puede identificar áreas específicas de mejora en los hospitales del sector

público. Sin embargo, su estudio demostró el desempeño de los sistemas de salud pública en Pakistán al interactuar con los servicios físicos (tangibles y ambientales), la comunicación médico-paciente y los servicios de farmacia y laboratorio basados en la satisfacción del paciente.

Según el Ministerio de Salud Pública (2016) la gestión administrativa hospitalaria en el Ecuador está prioritariamente orientada a la atención del paciente, la cual está encargada de buscar logros muy significativos en la satisfacción del usuario. Así mismo solucionar problemas de salud de alta especialidad que se susciten día a día, a través de un proceso de gestión organizado, formado por personal con un perfil profesional altamente calificado que proporcionen atención de calidad ⁽⁷⁾.

Para el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, la calidad no es sino satisfacer los requerimientos y demandas de los usuarios, lo que trae consigo la necesidad de que cada institución se empeñe en alcanzar cubrir estas demandas. Para este autor, el evaluar los desempeños en un plazo largo tiene como consecuencia una actitud de servicio de calidad. Mencionan que los conceptos de la calidad de servicios y satisfacción tienen mucha relación sin embargo la información no es clara. La satisfacción del paciente en relación a los servicios de calidad en salud es un punto muy importante para determinar la calidad de atención que brinda el personal de salud ⁽⁸⁾.

Ecuador tiene como principio en materia de salud dar calidad en lo que atención sanitaria respecta, siendo este un derecho obligatorio descrito así en la Constitución del Ecuador que tiene cada habitante que vive en el territorio ecuatoriano, y hace referencia como un punto central a la atención de salud donde el usuario sienta satisfacción por el servicio recibido ⁽⁹⁾.

En este sentido, en el marco de mejora de los servicios que se brindan a los usuarios de consulta externa, el mismo personal realizó un diagnóstico sobre la satisfacción de sus usuarios, con lo que se ha detectado que el número de quejas al servicio que se presta ha aumentado, por lo que es importante poder realizar un estudio que involucre identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del servicio que se brinda en el establecimiento de salud Yaguachi, que

corresponde al Primer Nivel de atención de salud y pertenece al Ministerio de Salud Pública del Ecuador ⁽¹⁰⁾.

En la experiencia cotidiana, muchas de las personas que acuden a una cita médica en atención de primer nivel; la cual es la puerta de entrada en la cobertura de acceso a salud tienden a catalogar que la atención recibida no cumple con lo esperado ya que en esta se ven inmersos varios componentes como la infraestructura, la cultura, sociedad incluso una relación interpersonal con el profesional de salud y lo más importante la ausencia de herramientas o aparatos tecnológicos, por lo tanto los usuarios que acuden a dicha institución son los que mencionan estos factores internos o externos, donde ahí se mide la satisfacción del paciente y permita ser evaluado de diferentes aspectos y/o ámbitos ⁽¹¹⁾.

El Centro de Salud Yaguachi funciona en una infraestructura inadecuada, por lo que no brinda las expectativas de satisfacción de los usuarios que asisten a ella; además cuenta con un personal muy reducido: un médico Familiar, una obstetra, un odontólogo y un enfermero para la demanda que existe en la población de Yaguachi y sus jurisdicciones; aproximadamente atiende 60 pacientes diarios, en la que la relación profesional -paciente se ve interferido por atención de emergencia o por la carencia de materiales, por lo que los pacientes muestran incomodidad, incluso inseguridad, en el momento de su consulta externa. Algunos aspectos que, según los usuarios, perciben como negativos son la falta de respeto al horario y/o duración de la cita, los espacios reducidos para espera, los consultorios en uso paralelo, entre otros.

Ante esta situación, el problema de investigación queda redactado en la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción y sus factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020? y los problemas específicos son los siguientes: 1) ¿Cuáles son las características sociodemográficas en usuario externo del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020?, 2) ¿Cuáles son las características clínicas de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020?, 3) ¿Cuáles son los factores que influyen en sus dimensiones (humana, científico-técnico y del entorno) en el logro de la

satisfacción en la atención de salud de los usuarios externos del centro de salud Yaguachi, Ecuador, 2020?.

El estudio tiene relevancia metodológica, lo que se justifica porque, según lo referido por Hussain, es necesario asumir metodologías propias de las ciencias sociales para analizar los factores sociodemográficos en combinación con metodologías propias de las ciencias de la salud, para encontrar las razones del nivel de satisfacción de los usuarios, sobre la base de su realidad sociodemográfica y sus percepciones sobre los factores clínicos que se activan en la atención que reciben en el centro de salud.

La relevancia social de la investigación radica en que al identificar los factores que se asocian a la atención en salud, se podrá asumir las estrategias pertinentes para beneficiar a la comunidad con un servicio más efectivo y, por ende, mejorar la satisfacción de los usuarios externos, lo que representa un logro, según lo establecido en la planificación estratégica del centro de salud.

Por lo tanto, se considera como hipótesis general, que existe un nivel de satisfacción medio asociado al tiempo de espera prolongado de la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; y respecto a las hipótesis específicas serán: 1) El perfil sociodemográfico que predomina son mujeres de media de edad, de recursos escasos con un nivel de instrucción bajo o medio en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; 2) Existe un predominio de características clínicas de comorbilidad de Diabetes, Hipertensos y enfermedades respiratorias en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; 3) Existe un nivel medio de satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científica y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones características sociodemográficas, características clínicas de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

Finalmente, el objetivo general de este estudio Determinar el nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020. Luego, los objetivos específicos son: 1) Describir las características sociodemográficas en usuarios externos del Centro de Salud

Yaguachi, Ecuador, 2020; 2) Evaluar las características clínicas en sus dimensiones de diagnóstico, tratamiento y tipo de atención brindada a los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.; 3) Determinar el nivel de satisfacción , en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de bibliografía internacional de investigaciones previas se encuentra a Zawisza (Polonia, 2020) en su investigación «Factores asociados con la satisfacción del paciente con la atención médica entre las personas mayores polacas: resultados de la parte polaca del COURAGE en Europa». El estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción general de los pacientes mayores con la atención médica y el sistema de salud en Polonia y verificar factores como las interacciones médico-paciente, el acceso a la atención médica y otras características sociodemográficas como posibles determinantes de la satisfacción del paciente en una etapa posterior de la vida. Resultados: La dimensión psicosocial de las relaciones médico-paciente se asoció con la satisfacción con la atención hospitalaria y ambulatoria. Ser tratado con respeto (muy buena experiencia vs. mala odds ratio [OR] = 8,1) y la posibilidad de hablar de asuntos privados con el equipo médico (muy buena experiencia vs. mala OR = 3,5) durante la última estancia hospitalaria se reflejó en una mayor satisfacción con el sistema sanitario. Por el contrario, la implicación de los pacientes en el proceso de toma de decisiones (muy buena experiencia frente a mala OR = 3,6) o el acceso a la atención sanitaria ambulatoria (según el índice desarrollado OR = 1,02). Conclusión: La investigación confirma un papel importante de las habilidades de comunicación médico-paciente en la mejora de la satisfacción de los pacientes mayores y destaca la necesidad de identificar la dimensión psicosocial de las relaciones médico-paciente como una parte importante de la atención médica ⁽¹²⁾.

Maslach (Polonia, 2020) en su investigación «¿El lugar de residencia afecta la satisfacción del paciente con la atención médica hospitalaria?». El objetivo del estudio fue evaluar si el lugar de residencia (rural / urbano) afecta la satisfacción del paciente con la atención médica hospitalaria. La muestra del estudio estuvo compuesta por 1.624 participantes (585 rurales, 1039 urbanos) que evaluaron la satisfacción con 28 elementos de atención médica hospitalaria. Los resultados fueron similares entre las muestras rurales y urbanas, y en general se inclinaron hacia experiencias positivas. En el análisis univariado, se identificaron asociaciones significativas entre el lugar de residencia y la satisfacción del paciente con respecto a tres componentes de la atención hospitalaria: 1) entorno hospitalario y atención

del personal, 2) habilidades profesionales de los médicos y 3) resultados de la hospitalización. Después de ajustar por variables sociodemográficas, la asociación se mantuvo significativa solo con respecto a la satisfacción con los resultados de la hospitalización ($b = 0,121$; $EE = 0,055$; $p = 0,028$). Conclusiones: Se encontró alguna evidencia de diferencias en la satisfacción del paciente por lugar de residencia. Los hallazgos del estudio pueden ser útiles para implementar programas de mejora de la calidad de la atención ⁽¹³⁾.

Hernández et al., (Perú, 2019), en su investigación «Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados», cuyo propósito fue determinar la satisfacción en la atención y factores asociados en las instituciones del Ministerio de Salud de Perú en adultos peruanos. Aplico una metodología analítica, de corte transversal para lo que uso información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de vida y pobreza (ENAHO) 2018. Se estudiaron un total de 14 206 adultos que fueron valorados en algún establecimiento de salud del MINSA. Cuyos resultados a nivel país, se reportó que el 74,3% de usuarios describió el servicio como «bueno o muy bueno». Concluyeron que dentro de los establecimientos del MINSA entre tres y cuatro usuarios consideran el servicio sanitario recibido como bueno o muy bueno ⁽¹⁴⁾.

Manzoor et al (Pakistán, 2019) El propósito de este estudio fue determinar la «satisfacción del paciente con los servicios de salud y abarcar el comportamiento del médico como moderación entre la satisfacción del paciente y los servicios de salud». Para este estudio se utilizó un diseño de investigación de encuesta descriptiva. La población diana fueron los pacientes del departamento de pacientes externos (OPD) de tres hospitales públicos de Pakistán. 290 participantes de la muestra. Los principales resultados del análisis de regresión validan que los servicios de salud, como la atención de laboratorio y diagnóstico, la atención preventiva y la atención prenatal, tienen un efecto significativo y positivo en la satisfacción del paciente. El grado de satisfacción fue satisfactorio con respecto a los servicios de laboratorio y diagnóstico, atención preventiva y atención prenatal. Con base en los resultados, el estudio confirma que las hipótesis

propuestas son estadísticamente significativas. Además, se ofrecen las direcciones para futuras investigaciones del estudio ⁽¹⁵⁾.

Hussain (Pakistán, 2019) en su investigación «Promoción de la satisfacción del paciente de OPD a través de diferentes determinantes de la atención médica: un estudio de hospitales del sector público». El objetivo de esta investigación fue evaluar cómo la información recibida, el equipo médico, la distancia del hospital y la infraestructura física influyeron en la satisfacción del paciente en los hospitales públicos del sur de Punjab, Pakistán. Se utilizó una técnica de investigación exploratoria. Distribuimos 700 cuestionarios mediante un método aleatorio y 579 respondieron correctamente. Los resultados del estudio ilustraron que el equipo médico, la información recibida, la distancia del hospital y la infraestructura física tuvieron impactos significativamente positivos ($p.= 0,001$) sobre la satisfacción del paciente. Para promover un mayor nivel de satisfacción, es necesario tomar las medidas adecuadas para mejorar ⁽¹⁶⁾.

Jameel (Pakistán, 2019) en su investigación «Mejora del consentimiento conductual del paciente a través de diferentes dimensiones de la calidad del servicio: evaluación del papel mediador de la satisfacción del paciente». Este estudio tuvo como objetivo examinar el impacto de la calidad del servicio de atención médica (SQ) de cinco dimensiones en el consentimiento conductual del paciente (PBC). Se utilizó un cuestionario de encuesta para recopilar los datos de los hospitales del sector público ubicados en la división de Bahawalpur, Punjab, Pakistán. Este estudio encontró relaciones positivas y significativas entre SQ y PBC, SQ y PS, y PS y PBC. Nuestros resultados revelaron además que PS media parcialmente la relación entre SQ y PBC. Nuestro estudio ofrece un marco teórico integral de varios atributos de calidad del servicio (SQ) que afectan el consentimiento conductual del paciente (PBC) y la satisfacción del paciente (PS) en las instituciones de atención médica. Probar estas relaciones anteriores a través de un enfoque de mediación es novedoso y contribuyó al estudio actual sobre la calidad del servicio ⁽¹⁷⁾.

Como antecedentes nacionales se cita a Galarza (Ecuador,2019, en su investigación «Evaluación del grado de Satisfacción en relación a la Calidad de los servicios de salud por el Seguro Social Campesino a los Agricultores del Cantón

San Jacinto De Yaguachi», cuyo propósito fue evaluar la calidad de los servicios de salud recibidos por el Seguro Social Campesino, midiendo el grado de satisfacción de los usuarios del dispensario médico Buena Fe N2 del cantón mencionado, con miras de plantear mejoras en el servicio de salud. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva correlacional transversal. Obtuvo como resultado a través de sus dimensiones de confiabilidad y empatía unos de los mayores puntuados y los elementos tangibles, fiabilidad fueron los más afectados a la hora de describir los usuarios. Concluyo que los usuarios califican como insatisfacción aquellos aspectos que guarden relación en la calidad de atención, donde las variables más influyentes fueron capacidad resolutive, tiempo de espera, déficit de materiales e insumos y el trato digno ⁽¹⁸⁾.

También a Cañarte (Ecuador,2019) en su investigación «Grado de satisfacción percibida por los usuarios de los centros de salud del primer nivel de atención en la Dirección Distrital 09D02-Ximena 2», donde su objetivo fue conocer la satisfacción de los usuarios del centro de salud de atención primaria en la oficina del distrito 09D02-Ximena 2., Su metodología fue bajo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo con estudio de campo y longitudinal ya que se evaluó trimestralmente. Como resultado se comprobó que el mayor nivel de satisfacción fue en relación a sus variables de tiempo de espera, trato, aseo e infraestructura el 32,26% bastante satisfecho y con mayor porcentaje del 47,75% muy satisfecho. Sé concluyó que se debe considerar dentro del marco internacional un sistema como ISO 9001 que valore la calidad permitiendo el mejoramiento de la satisfacción del usuario externo en un ámbito de calidad ⁽¹⁹⁾.

Por otro lado, se cita a Vélez (Ecuador, 2018), en su investigación «satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud venus de valdivia», cuyo propósito fue determinar los factores asociados al nivel de calidad de los usuarios externos del C.S. Tipo C Venus de la Valdivia, en el cual se realizó un cuestionario relacionado a la satisfacción a 378 usuarios. El método utilizado fue el método SERVQUAL, donde uno de sus resultados fueron el desabastecimiento de la farmacia y una mala atención brindada por parte del profesional de salud, y que dentro de sus dimensiones como la confidencialidad presento un bajo porcentaje de aceptación por parte de los usuarios externos, que

adicional a ello las instalaciones y recursos son insuficientes, generando que el índice de satisfacción disminuya por lo que este se relaciona a una baja calidad de atención sanitaria ⁽²⁰⁾.

Ahora bien, respecto a la satisfacción de los clientes, Oliver (como se citó en Acosta, 2017) detalla que es la saciedad del cliente determinado por su juicio u opinión sobre el producto o servicio que suministra una recompensa en relación al consumo, que se refleja como una consecuencia a la acción de consumo de los servicios. Al respecto a la satisfacción del cliente, Cuatrecasas (2015), detalla que la misma se refiere a la respuesta proporcionada por el usuario debido a su producto y servicio consumido, en la cual la satisfacción se ve reflejada en la realización de alguna expectativa ⁽²¹⁾.

Según Dukta (como se citó en Arenas, 2016), nos indica que es una de las características que ha presentado mayor índice de crecimiento en la industria de la investigación de mercado, debido a que todos los clientes o usuarios que se encuentran satisfechos brindan a las empresas un incremento de sus beneficios y la disminución de costos ⁽²²⁾.

Asimismo, se considera a la satisfacción de los clientes como una especie de nivel en el estado de ánimo de las personas que se produce a raíz de un buen trato o de la percepción del rendimiento de algún servicio o producto según sus experiencias; al mismo tiempo Sevilla (2016) ⁽²³⁾, manifiesta que después de haber realizado la adquisición de algún producto o servicio, hay ciertos niveles de satisfacción en la cual tenemos:

Insatisfacción, este nivel se produce cuando el servicio y el producto recibido no logra alcanzar las expectativas y esperanzas de los clientes (Pérez, 2015) ⁽²⁴⁾. Satisfacción, este nivel se genera cuando el servicio y el producto recibido y a la vez percibido logran cubrir y coincidir con las expectativas de los clientes. (Cochachi & Castellón, 2014) ⁽²⁵⁾.

Complacencia, este nivel se origina debido a que tanto el servicio como el producto percibido están por encima de las expectativas de los clientes (Monday, 2010) ⁽²⁶⁾. Para Kotler y Armstro (2015) al cliente se le define como aquella persona que

decide realizar una compra, el cliente es la persona a quien usted intenta brindar ayuda ⁽²⁷⁾.

Sin embargo, debemos tener en cuenta que dicha ayuda puede tener distintas formas, ya sea como asesoramiento en las ventas, información sobre marketing o en general cualquier otra actividad que guarde relación con las necesidades determinadas de los clientes las cuales se encuentran dentro del área en la que se desenvuelven y realizan sus operaciones. Los clientes internos son aquellos cuya característica particular es la de pertenecer al conjunto de la empresa, es decir que representan alguna área, algún departamento, sección, personal, entre otros; y que realizan consumo o empleo de los productos obtenidos ⁽²⁸⁾.

Los clientes externos, los que suelen estar constituidos por las personas tanto naturales como jurídicas o en general el mercado, los cuales se caracterizan por ser ajenos e independientes a la empresa, ya que son los receptores del servicio o producto que se produce ⁽²⁹⁾.

Donabedian ⁽³⁰⁾, a partir de su modelo teórico propone tres dimensiones para analizar la satisfacción del usuario:

Dimensión humana, Describe a la satisfacción en relación al componente interpersonal; lo que supone respecto a los derechos la cultura y las diferencias individualizadas; acceso a datos completos y pertinentes; interés manifiesto hacia los usuarios, trato amable, cálido y empático; así como, la actuación ética al brindar el servicio de salud ⁽³¹⁾.

Dimensión técnica científica, Hace referencia a la práctica de actuaciones y procesos seguros de ejecución del servicio ⁽³²⁾. Se explicita a través de aspectos como la efectividad durante la ejecución de los procesos; así como, aspectos con respecto a la seguridad e integridad al momento de brindar el servicio ⁽³³⁾.

Dimensión del entorno, Describe acciones que buscan mejorar la experiencia de consumo del servicio, Implica aspectos como la comodidad, limpieza, privacidad y confianza ⁽³⁴⁾.

Al respecto se debe señalar que la empatía es la capacidad que posee el ser humano de poder colocarse en la situación o realidad de otra persona para poder entenderla, ayudarla a resolver sus inquietudes y de alguna forma u otra ayudarla a superar sus debilidades; sin embargo el hecho de que una persona se tenga que colocar en la perspectiva de otra, esto no quiere decir que se vaya a adoptar la realidad del otro, lo único importante aquí es ayudar a los demás sin compartir perspectivas, es decir, que solo se trata comprensión para con los semejantes ⁽³⁵⁾.

Sobre las dimensiones de la variable se define que son dos: a) factores socio demográficos y b) factores clínicos ⁽³⁶⁾: Son un grupo de características sociológicas y demográficas, en el que se usa para los análisis de la parte biomédica y las ciencias sociales. Las características sociológicas son la pertenencia a grupos organizacionales, posición en el hogar, los valores y grupo social que pertenecen y las características demográficas hacen referencia al sexo, edad, lugar de residencia, nivel de estudio, estado civil y religión.

La recopilación de datos demográficos se considera un estándar fiable para calificar con exactitud la información que arroja un censo de la información obtenida ⁽³⁷⁾. En las diferentes investigaciones de campo o estudio múltiple los análisis socio-demográfico se usan para valorar los tamaños y los flujos de las poblaciones como por ejemplo en la ecología humana la atención se centra en el nacimiento, la muerte, la migración y cómo están afectando el libre desarrollo de una sociedad ⁽³⁸⁾.

El análisis socio-demográfico es estudiado de muchas maneras para conocer cómo los diferentes grupos se ven afectados por las políticas sociales, económicas por lo que esto puede incluir la observación de: La longevidad de la población en distintas zonas de un territorio o la afectación de la población por políticas sociales, económicas de un gobierno ⁽³⁹⁾.

En cuanto a las características clínicas: La relación médico-paciente es importante porque los pacientes normalmente determinan su percepción sobre el servicio sanitario y sus posibles resultados ⁽³⁷⁾. Para evaluar la asistencia sanitaria servicios por parte de los pacientes deben desarrollar una buena y amistosa relación con el médico utilizando un mejor nivel de comunicación ⁽⁴⁰⁾. Es importante una relación

satisfactoria entre médico y paciente para garantizar que el paciente se adhiera a la orientación médica que ha recibido, que en última instancia mejora la eficacia del tratamiento y reduce los gastos de transacción. Esta interacción también puede impulsar la confianza y la voluntad del paciente de utilizar dichas instalaciones médicas en una fecha posterior. Este uso repetido puede también aumentar la reputación del hospital ⁽⁴¹⁾.

Algunos estudios también han demostrado que el nivel de salud del paciente tiene un impacto directo en su nivel de satisfacción ⁽⁴²⁾, con pacientes que necesitan una atención médica más profunda, una impresión más sólida de la calidad del servicio del médico, junto con su propia satisfacción general.

Mekoth y col. ⁽⁴³⁾ demostró que las buenas habilidades de examen y comunicación de un médico durante las instalaciones para pacientes ambulatorios podrían influir en las opiniones o la satisfacción del paciente. Yi-ren y Peng-de ⁽⁴⁴⁾ afirmaron que cinco aspectos productivos subyacentes incluyeron: Competencia y técnicas del personal hospitalario, su eficacia, el entorno que crean y el apoyo que ofrecen, la actitud general y el servicio de resultados. La organización de las Naciones Unidas ha establecido recientemente el desarrollo sostenible objetivos (ODS) que se centran en la importancia de una mejor prestación de servicios por parte de los proveedores de servicios ⁽⁴⁵⁾.

La satisfacción del paciente consta de varios elementos, por ejemplo, la calidad de las instalaciones clínicas. Los servicios de farmacia, la accesibilidad de la medicación, la calidad de la comunicación (la actitud de médicos y paramédicos), infraestructura institucional, facilidad física, respaldo emocional, y respeto por las preferencias del cliente. Disparidad entre la anticipación del paciente y las instalaciones sanitarias se relaciona con una disminución en los niveles de satisfacción ⁽⁴⁶⁾. Como resultado, evaluar los puntos de vista del paciente ofrece ellos una voz, lo que puede hacer que los servicios de salud personales y gubernamentales sean más receptivos a las necesidades de los pacientes. Por lo tanto, servicios de laboratorio eficientes, que brindan servicios dentro de un de manera oportuna, es fundamental tanto desde el punto de vista médico como empresarial, así como su impacto en la paciente satisfacción ⁽⁴⁷⁾.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica, pues, de acuerdo con Hernández et al (2014) es el tipo de investigación que buscó conocer la realidad y proporciona explicaciones tentativas al problema de investigación que se plantean como proposiciones.

La investigación fue no experimental, de corte transversal, con un diseño comparativo. Esto, de acuerdo con Hernández et al (2014) ⁽⁴⁸⁾ porque las variables no serán manipuladas para su investigación; lo que se buscó fue identificar las relaciones que existen entre las variables de la investigación.

El esquema de este diseño es:

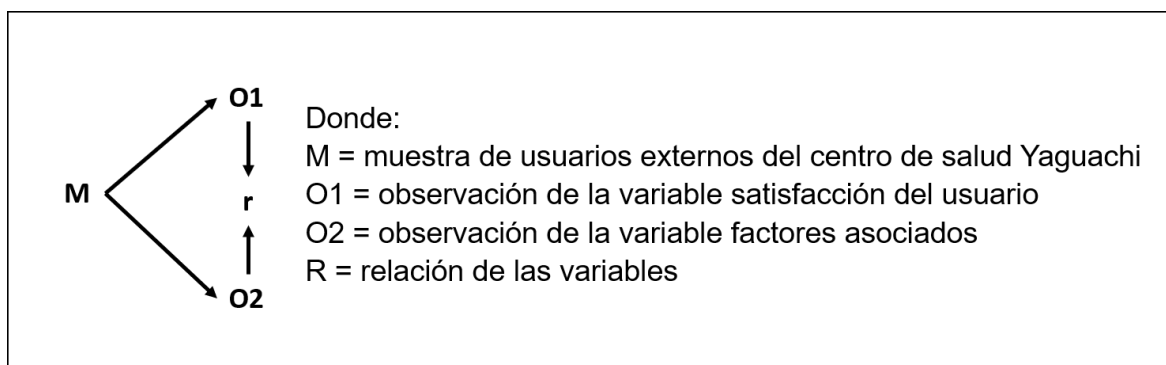


Figura 1 Esquema del tipo de investigación

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables de estudio fueron:

Variable 1: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Cuatrecasas (2015), detalla que la misma se refiere a la respuesta proporcionada por el usuario debido a su producto y servicio

consumido, en la cual la satisfacción se ve reflejada en la realización de alguna expectativa.

- **Definición operacional:** Se aplicó el modelo teórico Donabedian ⁽³⁰⁾, que propone tres dimensiones como humano, técnico-científico y del entorno para analizar la satisfacción del usuario la cual se mide a través de niveles de bajo, medio y alto de acuerdo a la percepción del usuario.

Variable 2: Características sociodemográficas y clínicas

- **Definición conceptual:** Son un grupo de características sociológicas, demográficas y clínicas, que se usan para los análisis de la parte biomédica y las ciencias sociales. ⁽³⁶⁾
- **Definición operacional:** Se define como el conjunto de Características sociodemográficas y clínicas que condicionan la satisfacción del usuario.

La ficha completa de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**

Tabla1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Satisfacción del usuario	Humana	• No discriminación	P1	Nunca (0) A veces (1) Frecuentemente (2) Siempre (3)	Baja (<34%) (0-22)
		• Escucha	P2 a P4		
		• Privacidad • Confianza	P5 a P7		
	Técnico-científico	• Amabilidad • Respeto • Paciencia	P8 a P9		Media (>34 ≤ 67%) (23-44)
		• Abastecimiento	P10		
		• Rapidez	P11 a P12		
		• Diligencia • Minuciosidad	P13 P14		
	Del entorno	• Explicación	P15 a P18		Alta (>67%) (45-66)
		• Señalización	P19		
		• Limpieza	P20 a P21		
		• Equipamiento	P22		
Características sociodemográficas y clínicas	Sexo	Lo que refiera el usuario externo	Masculino (1) Femenino (2)		
	Estado civil	Lo que refiera el usuario externo	Soltero (1) Casado/conviviendo (2) Separado/divorciado (3) Viudo (4)		
	Nivel de estudio	Lo que refiera el usuario externo	Sin estudios (0) Estudios primarios (1) Estudios secundarios (2) Universidad (3)		
	Diagnóstico	Lo que refiera el usuario externo	No (0) Si (1)		
	Tratamiento	Lo que refiera el usuario externo	No (0) Si (1)		
	Grupo vulnerable Grupo prioritario	Lo que refiera el usuario externo	No (0) Si (1)		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, objeto de estudio comprendió a 250 usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; en este caso, como lo indican Hernández y otros (2014) este número de pacientes constituye la totalidad de casos que se relacionan con ciertas especificaciones.

La muestra estuvo conformada por 77 usuarios externos del centro de salud Yaguachi en el periodo de noviembre del 2020.

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios entre 18 y 65 años de ambos sexos, b) Aquellos que manifiesten su conformidad verbal con consentimiento informado, c) Usuarios que pertenezcan al Centro de Salud Yaguachi d) Usuario externo que este orientado en tiempo, espacio y persona.

Y los criterios de exclusión fueron: a) Usuarios que no estén de acuerdo en seguir formando parte del estudio, b) Usuarios que tengan alguna discapacidad neurológica que les impida expresarse.

Se preciso el tamaño de muestra calculado con fórmula para medir una proporción de satisfacción promedio de los usuarios externos donde: población finita ($n=250$), nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$), probabilidad de satisfacción desconocida 50% ($p=0,5$), una precisión de 10% ($d=0,1$) y un 10% de proyección por perdidas.

(Anexo 3)

La muestra fue probabilística según muestreo sistemático calculado de forma estadística, para determinar la frecuencia en que serían encuestados en un lapso de dos semanas (mes de noviembre de 2020). Dónde: población ($N=250$; según monitoreo de 13 usuarios externos que acuden a consulta médica por día, multiplicado por cinco días/semana y a lo largo de dos semanas de encuesta) y muestra calculada ($n=70$). Siendo la constante $K \approx 4$ personas. Esto quiere decir, que se aplicará el cuestionario a una de cada cuatro personas que acudan al Centro de Salud Yaguachi.

La unidad de análisis fueron los usuarios externos mayores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó la encuesta como técnica para indagar sobre la satisfacción del usuario. Asimismo, se usará como instrumento para recolectar datos un cuestionario que fue adaptado del modelo teórico de Donabedian para percepciones del usuario. Asimismo, se analizó el cuestionario para evaluar la satisfacción del servicio donde la escala Likert se redujo a 3 niveles, ya que simplifica el llenado y facilita su interpretación. El instrumento estuvo compuesto de 22 ítems, con tres dimensiones e indicadores por cada una: Dimensión Humana, Dimensión Técnico Científica y Dimensión Del Entorno. La satisfacción del servicio se presentó en una escala de tres grados: Baja (0-22); Media (23-44) y Alta (45-66); pues se consideró que el usuario que percibe un buen servicio tiene una alta satisfacción; por el contrario, el que percibe que el servicio fue malo, tiene una baja satisfacción. ⁽¹⁸⁾

Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3). **(Anexo 4)**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de Satisfacción del servicio

Nombre del cuestionario	Satisfacción del servicio
Autor	Br. Kevin Xavier Rivera Solís
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo de Donabedian.
Lugar	Centro de Salud Yaguachi
Fecha de aplicación	Primera quincena de noviembre de 2020
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 22 ítems, con tres dimensiones e indicadores por cada una: Dimensión Humana, Dimensión Técnico Científica y Dimensión Del Entorno. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre

La validación del instrumento se sometió a consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Doctora en Ciencias de la Salud, Doctora en

educación, Maestra en Ciencias con: Mención en Gerencia de Servicios de Salud, con veinte años de experiencia docente, treinta años de experiencia de Enfermera asistencial como en Gerencia en Enfermería más 8 años de experiencia en Investigación. El segundo experto: Doctora Dentro Del Programa De Enfermería Y Cultura De Los Cuidados, Magister en: Educación, Mención en Educación Superior, con seis años de experiencia docente universitaria y 12 años de experiencia en investigación. La tercera experta: Magister en Salud Publica, Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Magíster en Administración de pequeñas y medianas empresas con cuatro años de experiencia de docencia universitaria e investigación. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5)**

Tabla 3. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dra.	Marina Caján Villanueva	Aplicable
2	Dra.	Dinora Rebolledo Malpica	Aplicable
3	MsC.	Cinthya Rodríguez Orozco	Aplicable

El estudio piloto previo, también ayudó a determinar la confiabilidad del instrumento. Se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor mínimo de 0,8 equivalente a bueno. **(Anexo 6)**

Tabla 4. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles
Alfa de Cronbach ⁽⁴⁹⁾	N° de elementos	
0,812	22 ítems de la variable satisfacción del usuario	Bueno ($\geq 0,8$ - $< 0,9$)

3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporaron los siguientes pasos:

- Adaptación del cuestionario de Donabedian, de acuerdo con la explicación anterior.
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.

- Permisos y autorización para aplicar la encuesta en su institución.: Se solicitó permiso y autorización a la Dirección Distrital de Yaguachi 09d21 del Centro de Salud Yaguachi, explicándole el propósito del estudio. Se emitió la carta de autorización **(Anexo 7)**.
- Información verbal del consentimiento informado: Se solicitó permiso a los usuarios externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 8)**
- Aplicación de prueba piloto: Durante el desarrollo del procedimiento, se informó sobre el anonimato de la información obtenida y su tratamiento de confidencialidad y no juzgando por la información obtenida.
- El acceso a las historias clínicas para propósitos de investigación requerirá que los datos de identificación personal del paciente se mantengan separados de los datos clínicos para asegurar el anonimato. Esto será sustentado con un compromiso de investigador para la no divulgación de datos.
- Determinación del tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Planificando para ser realizado a diferentes días y horas de la semana para poder obtener resultados más confiables. Estableciendo (lunes, martes, miércoles, jueves y viernes del mes de Noviembre de 8am – 5pm)

Asimismo, incorporaron los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario en el área: de sala de espera a los usuarios externo de salud que serán capacitado para realizar el proceso de recolección de datos aplicando el cuestionario validado, siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad. **(Anexo 9)**
- Organización de la información. Se recogerán los instrumentos aplicados, salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que será analizado de forma estadística. **(Anexo 10)**

3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de los datos se realizó mediante una base de datos anónima y codificada con el programa MS Excell®. El análisis de los datos se ha hecho con el programa SPSS® v. 25. 0. ⁽⁵⁰⁾

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach (51). Para su cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que ofrece el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%.

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto fueron usados para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fisterra.

La descripción de las variables se realizó por medio de la estadística descriptiva (frecuencia, porcentaje, media aritmética) elaborando tablas cruzadas que relacionan las variables por medio de Microsoft Excel®.

Se recurrió al SPSS®, 25, el mismo que nos permitió determinar si la hipótesis nula es cierta.

Considerando la naturaleza de la variable Factores sociosanitarios se consideró aplicar Chi cuadrado para verificar la asociación entre variables.

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas estuvieron ceñidas, además del consentimiento informado, a la confidencialidad de toda la información que los usuarios externos proporcionaron, la cual no fue difundida más que para los fines correspondientes.

También se garantizó la confidencialidad en anonimato al momento de encuestar, donde no se colocaron nombres ni datos que puedan reconocer a cualquiera de ellos, respetando así los lineamientos de los códigos de ética internacionales, y teniendo en cuenta otros principios éticos como la autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

Resultados sobre el objetivo general

Tabla 5. Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

Sociodemográficos		Usuarios externos		Satisfacción del servicio			Valor de p
Dimensión	Indicador	n	%	Alta	Media	Baja	
Sexo	Varón	32	43%	87%	12%	1%	0,351
	Mujer	45	57%	81%	15%	4%	
Edad	18-34	30	39%	67%	26%	7%	0,704
	35-50	25	32%	73%	24%	3%	
	51-65	22	29%	81%	17%	2%	
Trabaja	Sí	40	52%	83%	15%	2%	0,360
	No	37	48%	79%	16%	5%	
Cargo	Ama De Casa	32	42%	78%	19%	3%	0,617
	Estudiante	5	6%	60%	40%	0%	
	Dependiente	5	6%	40%	60%	0%	
	Independiente	35	46%	76%	20%	4%	
Nivel educativo	Sin Estudios	11	14%	72%	28%	0%	0,641
	Primaria	27	35%	77%	19%	4%	
	Secundaria	30	39%	73%	27%	0%	
	Superior	9	12%	67%	22%	11%	
Estado civil	Soltero	46	60%	72%	16%	2%	0,012*
	Casado	28	36%	80%	16%	4%	
	Divorciado	2	3%	100%	0%	0%	
	Viudo	1	1%	100%	0%	0%	
Clínicas		n	%	%	%	%	
Grupo de riesgo	Sí	35	46%	74%	23%	3%	0,339
	No	42	54%	72%	24%	4%	
Grupo de atención	Sí	35	46%	68%	27%	5%	0,339
	No	42	54%	75%	21%	4%	
				71%	26%	3%	

Prueba de chi cuadrado

NS:no significativo, (*) p<0,05, (**):p<0,01

En la presente tabla se observa que los usuarios externos del centro de salud Yaguachi percibe que la satisfacción del servicio es alta, pues, 71% de ellos así lo

considera y, 26% la considera media y, solo 3%, indica que es baja. Se pudo identificar que el estado civil alcanza una significancia de $p < 0,05$, por tal motivo, su relación es significativa con la satisfacción del servicio. En los otros factores no hubo diferencias significativas.

Resultados sobre el objetivo específico 1

Tabla 6. Características sociodemográficas en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

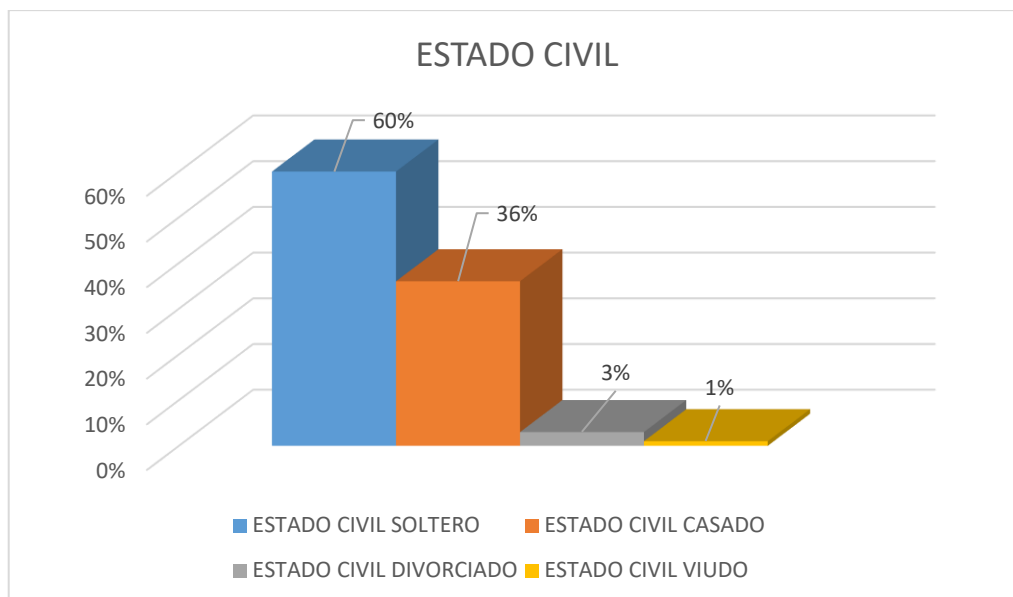
Características sociodemográficas		n	%	P valor
Dimensión	Indicador			
Sexo	Varón	32	43%	0,463
	Mujer	45	57%	
Edad	18-34	30	39%	0,572
	35-50	25	32%	
	51-65	22	29%	
Trabaja	Sí	40	52%	0,736
	No	37	48%	
Cargo	Ama de casa	32	42%	0,261
	Estudiante	5	6%	
	Dependiente	5	6%	
	Independiente	35	46%	
Nivel educativo	Sin estudios	11	14%	0,337
	Primaria	27	35%	
	Secundaria	30	39%	
	Superior	9	12%	
Estado civil	Soltero	46	60%	0,006**
	Casado	28	36%	
	Divorciado	2	3%	
	Viudo	1	1%	

Prueba de chi cuadrado
NS: no significativo, (*) p<0,05, (): p<0,01**

En la presente tabla se describen las características sociodemográficas en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; se observa que el 57% de los usuarios son del sexo femenino; el 39% de ellos tienen entre 18 a 34 años; 52% trabaja, la mayoría (46%) de forma independiente; 39% han estudiado hasta secundaria y 60% se considera soltero. En cuanto al p valor, hubo diferencias significativas de la dimensión estado civil, al nivel de $p < 0,01$, mientras que en las otras dimensiones no se han identificado diferencias significativas.

Figura 2

Estado civil de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.



En la presente figura se observa que el 60% de los usuarios externos son solteros; 36% son casados, 35 son divorciados y 1% era viudo.

Resultados sobre el objetivo específico 2

Tabla 7. Características clínicas en sus dimensiones de diagnóstico, tratamiento y tipo de atención brindada a los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

Características clínicas		n	%	P valor
Dimensión	Indicador			
Grupo de riesgo	Sí	35	46%	0,339
	No	42	54%	
Grupo de atención	Sí	35	46%	0,339
	No	42	54%	

Prueba de chi cuadrado
NS: no significativo, (*) p<0,05, (): p<0,01**

En la presente tabla se describen las características sanitarias de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; se observa que, tanto en grupo de riesgo, como en grupo de atención, el no alcanza 54% y el sí 46%, lo que indica que la mayoría pertenece a un grupo de riesgo de salud y debe ser atendido prioritariamente. En cuanto al p valor no se han identificado diferencias significativas.

Resultados sobre el objetivo específico 3

Tabla 8. Nivel de asociación entre la satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

Comparación de Variables		Usuarios externos		Dimensión humana			Dimensión técnico científica			Dimensión del entorno			
				Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	
Dimensión	Indicador	N	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
SOCIODEMOGRÁFICOS	Sexo ^B	Varón	32	43%	87%	12%	1%	84%	15%	1%	89%	9%	2%
		Mujer	45	57%	81%	15%	4%	79%	17%	4%	77%	19%	4%
	P valor				0,016*			0,021*			0,018*		
	Edad ^B	18-34	30	39%	64%	32%	4%	69%	26%	5%	62%	31%	7%
		35-50	25	32%	70%	25%	5%	78%	19%	3%	75%	22%	3%
		51-65	22	29%	81%	17%	2%	77%	17%	6%	77%	13%	10%
		P valor				0,063			0,012*			0,038*	
	Trabaja ^B	Sí	40	52%	80%	17%	3%	78%	19%	3%	83%	15%	2%
		No	37	48%	74%	20%	6%	77%	18%	5%	79%	15%	6%
	P valor				0,457			0,082			0,147		
	Cargo ^B	Ama de casa	32	42%	76%	21%	3%	80%	17%	3%	78%	20%	2%
		Estudiante	5	6%	60%	40%	0%	40%	60%	0%	40%	40%	20%
		Dependiente	5	6%	40%	60%	0%	40%	60%	0%	40%	40%	20%
		Independiente	35	46%	72%	20%	8%	69%	25%	6%	76%	20%	4%
	P valor				0,249			0,072			0,083		
	Nivel educativo ^A	Sin estudios	11	14%	66%	27%	7%	72%	28%	0%	78%	22%	0%
		Primaria	27	35%	73%	23%	4%	81%	15%	4%	77%	15%	8%
		Secundaria	30	39%	70%	27%	3%	70%	30%	0%	73%	27%	0%
		Superior	9	12%	59%	26%	15%	77%	12%	11%	67%	22%	11%
	P valor				0,641			0,582			0,684**		
Estado civil ^B	Soltero	46	60%	68%	30%	2%	72%	26%	2%	66%	30%	4%	
	Casado	28	36%	76%	16%	4%	80%	16%	4%	80%	16%	4%	
	Divorciado	2	3%	0%	100%	0%	0%	50%	50%	0%	100%	0%	
	Viudo	1	1%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	

		P valor		0,000**		0,004**		0,006**			
CLÍNICOS	Grupo de riesgo ^B	SÍ	3 5	46% 73%	24 %	3%	69 %	25 %	6% 76%	18% 17%	6% 2%
		NO	4 2	54% 71%	14 %	15%	67 %	22 %	11% 81%	17% 2%	
			P valor		0,224		0,347		0,463		
	Grupo de atención ^B	SÍ	3 5	46% 82 %	15 %	3%	79 %	15 %	6% 76%	18% 14%	6% 2%
		NO	4 2	54% 75%	10 %	15%	79 %	10 %	11% 84%	14% 2%	
			P valor		0,125		0,076		0,498		

A: Prueba de Rho Spearman

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (dos colas).

76*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (dos colas).

B: Prueba de chi cuadrado

NS: no significativo, (*) $p < 0,05$, (**) $p < 0,01$

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del chi cuadrado y del coeficiente de correlación de Spearman para establecer la asociación entre satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi; en el caso del Rho de Spearman, solo se aplicó al factor nivel educativo y se observa que el coeficiente más alto se encuentra entre la dimensión del entorno y el nivel educativo (0,684), este resultado indica una relación alta y directa. La aplicación del chi cuadrado a los factores sociodemográficos indica que, en la asociación de las dimensiones de la satisfacción con el estado civil se obtiene $P < 0,01$ lo que indica que la asociación es significativa; en la dimensión sexo se identifica una asociación al nivel $p < 0,05$; en cuanto a la dimensión edad, se encontró asociación al nivel de $p < 0,05$ con las dimensiones técnico científica y del entorno. Las dimensiones trabaja y cargo no están asociados significativamente con la satisfacción pues su $p > 0,05$; por otro lado, los factores clínicos alcanzan un $p > 0,05$, es decir que no se evidencia asociación de los factores clínicos con la satisfacción de los usuarios externos.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación estuvo motivada por identificar la percepción de los usuarios externos sobre la satisfacción que obtienen por los servicios recibidos en el Centro de Salud Yaguachi, por esta razón se buscó compararlo con algunos parámetros que puedan condicionar su percepción, por lo que se eligió relacionar esta percepción con los factores sociodemográficos y clínicos que caractericen a los usuarios participantes de la muestra; en este sentido, el objetivo general buscó determinar el nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; complementariamente, para orientar el estudio, se planteó como hipótesis de trabajo que existe un nivel de satisfacción medio asociado al tiempo de espera prolongado de la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

En el aspecto metodológico, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con tipología básica, porque buscó conocer el contexto y propiciar explicaciones propositivas para entender la situación problemática. Su naturaleza fue no experimental, diseñada como descriptiva comparativa; es decir que, además de identificar las características del problema, buscó confrontarlas con los factores asociados a la atención en los servicios de salud. Adoptó como muestra a 77 usuarios externos de una población de 250, su elección fue probabilística y tuvo un margen de error de 10%, a ellos se les aplicó un cuestionario que fue adaptado del modelo de Donabedian y que fue validado por juicio de expertos y sometido a confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach; además, durante el proceso se respetó irrestrictamente los aspectos éticos de la investigación.

Relativo a este aspecto de la metodología se coincide en parte con otro estudio realizado en el Ecuador, como es el de Vélez (2018) se puede decir que ambos son cuantitativos, no experimentales, aunque con una variante de los diseños descriptivos, en el sentido de que Vélez diseñó su estudio como descriptivo simple y, el presente trabajo, fue descriptivo comparativo; también usó un cuestionario adaptado, aunque el suyo estuvo basado en el modelo SERVQUAL y fue aplicado a una muestra que fue mucho mayor a la del presente estudio (378 usuarios). Los otros estudios que fueron seleccionados como antecedentes o trabajos previos se

caracterizan por trabajar con muestras bastante grandes, tal es el caso de Hernández et al., (Perú, 2019) que trabajó con 14 206 adultos o la de Maslach (Polonia, 2020) cuya muestra se compuso por 1.624 participantes.

Con estos datos, se puede asumir que, si las situaciones contextuales hubiesen sido diferentes, más cercanas a la normalidad y no complejas como las que atravesamos por la pandemia del Covid-19, se podría haber abarcado a toda la población para evitar los sesgos que puedan presentarse por el margen de error con el que se calculó la muestra, aunque, en el proceso de aplicación se cuidó cada uno de los pasos, precisamente, para minimizar los efectos de esta elección muestral. En los otros factores, se considera que la metodología seleccionada fue la adecuada para los fines que persiguió el estudio.

En cuanto al objetivo general con el que se buscó la determinación del nivel de satisfacción y de los factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020 y que, para recoger estos datos se aplicó el modelo teórico Donabedian, que propone tres dimensiones basadas en factores que impactan en la percepción de satisfacción y que consideran el aspecto humano, técnico-científico y del entorno para analizar la satisfacción del usuario la cual se mide a través de niveles de bajo, medio y alto, de acuerdo a la percepción del usuario.

Fue posible observar que el 75% de los usuarios externos seleccionados como parte de la muestra consideran que su satisfacción por el servicio recibido alcanza un nivel alto; mientras que el 21% la percibe como media o regular y, solo 4%, indica que su nivel de satisfacción fue bajo; incluso, a pesar de la pandemia y de su alteración de la “normalidad”, tres cuartas partes de la muestra manifestaron su satisfacción. Un dato importante en esta presentación de resultados fue que el factor estado civil es el único aspecto que consigue una significancia $p < 0,01$, por lo que su asociación es significativa con la satisfacción del servicio. Los otros factores demográficos o clínicos no mostraron diferencias significativas.

Para ilustrar de mejor manera el factor que presenta alta significancia se realizó un gráfico en el que se apreció que el 60% de los usuarios externos participan del estado civil de soltería; 36% son casados, 3% son divorciados y 1% era viudo,

precisamente, este tipo de distribución por estado civil, con una distribución mayoritariamente soltera, es la que determina su significancia en el nivel de satisfacción puesto que, además, el 100% de viudos y divorciados manifestaron una satisfacción alta.

Los resultados alcanzados son coincidentes con los de Hernández et al., (Perú, 2019) quienes reportaron que un porcentaje muy similar al del presente estudio, 74,3% de usuarios describió el servicio como bueno o muy bueno, lo que equivale a decir que se sintieron satisfechos; por otro lado, se coincide con Cañarte (Ecuador, 2019) en su investigación «Grado de satisfacción percibida por los usuarios de los centros de salud del primer nivel de atención en la Dirección Distrital 09D02-Ximena 2», en el sentido de que su muestra percibió que el nivel de satisfacción llegó a 80,01% (32,26% bastante satisfecho y 47,75% muy satisfecho), mostrando también que el nivel de satisfacción es similar al de este estudio. En la misma línea se concuerda con Cañarte en la necesidad de buscar un parámetro internacional estandarizado para valorar la satisfacción de los servicios que se brinda en el sector salud.

También se encuentran diferencias con Galarza (Ecuador, 2019), en su investigación «Evaluación del grado de Satisfacción en relación a la Calidad de los servicios de salud por el Seguro Social Campesino a los Agricultores del Cantón San Jacinto de Yaguachi», es decir, en el mismo contexto en el que se levantó el presente estudio, pero en un establecimiento de administración diferente, llegó a la conclusión de que los usuarios externos se muestran insatisfechos con los servicios que reciben de parte del personal asistencial, caracterizada por la escasa calidad de los mismos.

En cuanto al primer objetivo específico que buscó identificar las características sociodemográficas de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020; en este caso se partió de considerar que las características sociodemográficas son el conjunto de caracteres sociológicos y demográficos que reportan información valedera para el análisis de variables en estudios biomédicos y en los de ciencias sociales, especialmente, de percepción de usuarios; en este caso, presenta resultados que fueron recogidos y sistematizados en la tabla 2 y en los que se aprecia que el 57% de los usuarios son del sexo femenino; y el 39% de

ellos están en el rango de edad de entre 18 a 34 años; 52% manifiesta tener un trabajo, la mayor parte de ellos (46%) trabaja de manera independiente; 39% indican haber cursado estudios hasta secundaria o básica general completa y 60% indica que su estado civil es el de soltero. En cuanto al p valor, hubo diferencias significativas de la dimensión estado civil, al nivel de $p < 0,05$, mientras que en las otras dimensiones no se han identificado diferencias significativas. Es interesante el dato que la dimensión estado civil es el factor que reporta mayor incidencia en la percepción sobre la satisfacción porque el mayor número de los solteros (que son 60%) lo percibió así.

Los resultados difieren de lo que encontró Maslach (Polonia, 2020) en el sentido de que, en su investigación, el factor lugar de residencia fue el que alcanzó algunas evidencias de diferenciación en la satisfacción de los pacientes, es decir, diferente al de este estudio en el que se encontró diferencias en el factor estado civil.

De acuerdo con lo que perseguía el objetivo específico segundo se buscó caracterizar los factores clínicos en sus dimensiones de diagnóstico, tratamiento y tipo de atención brindada a los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020 cuya importancia de ser incluidos en el estudio reside en que la base científica reporta que, en muchas investigaciones, ha quedado establecido que el estado de salud general o un padecimiento específico del usuario impacta de forma directa sobre su percepción de satisfacción en el servicio; en este aspecto que puede entenderse como subjetivo, se debe tener presente que los pacientes que requieren una atención médica más exhaustiva, sopesan su satisfacción con su estado de salud, con su atención y con la relación médico paciente.

Las características sanitarias que se eligieron en el presente estudio para reconocer a los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020 fueron el condicionante de pertenecer a un grupo con riesgos de salud o que deba ser atendido prioritariamente; se observa que, los dos grupos, es decir, el de riesgo, como el grupo de atención, indican que no pertenecen a un grupo de riesgo ni de atención prioritaria (54%), mientras que 46%, menciona que sí es parte de uno de estos grupos que presenta riesgos y que debe ser atendido con prioridad. En cuanto al p valor no se han identificado diferencias significativas entre ellos.

En cuanto a los resultados sobre el objetivo específico 3 con el que se buscó identificar el nivel de asociación entre la satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020. En este caso, la definición de satisfacción del servicio es asumida de Cuatrecasas (2015) quien detalla que la misma se refiere a la respuesta que proporciona el usuario en relación a su percepción sobre la calidad del producto o servicio que ha recibido, por lo que la satisfacción se ha de reflejar en la concreción de sus expectativas.

En cuanto a la aplicación del chi cuadrado y del coeficiente de correlación de Spearman para establecer la asociación entre satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi; en el caso del Rho de Spearman, solo se aplicó al factor nivel educativo y se observa que el coeficiente más alto se encuentra entre la dimensión del entorno y el nivel educativo (.684), este resultado indica una relación alta y directa. La aplicación del chi cuadrado a los factores sociodemográficos indica que, en la asociación de las dimensiones de la satisfacción con el estado civil se obtiene $P < 0,01$ lo que indica que la asociación es significativa y hay una manifiesta prevalencia de este factor en el nivel de satisfacción que se ha obtenido; en las dimensiones sexo, edad, trabaja y cargo no están asociados significativamente con la satisfacción pues su $p > 0,05$; por otro lado, los factores clínicos alcanzan un $> 0,05$, lo que indica que no hay evidencia de asociación entre los aspectos clínicos y el grado de satisfacción del servicio a los usuarios externos.

Cuando se aplicó Rho de Spearman, el coeficiente más alto se identificó en la intersección entre la dimensión estado civil y la dimensión humana de la satisfacción del servicio implica que se están sometiendo a relación dos constructos con una gran carga valorativa y cualitativa, pues la dimensión humana caracteriza a sentirse satisfecho en el aspecto de relaciones interpersonales; en este sentido, se tienen en cuenta la comunicación, el respeto a los derechos, la valoración de las culturas y su diversidad, además de respetar las diferencias de cada persona, se operacionaliza en un trato con amabilidad y empatía, prestando interés a los pacientes y la observancia de los aspectos éticos en el servicio de salud. En este

sentido, es pertinente lo que acotaron Mekoth y colaboradores, en cuanto a que las correctas pericias del profesional al examinar, intervenir y comunicarse con los pacientes en el acto de atención de salud, puede tener un grado alto de influencia en el usuario y en su percepción de satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

El estudio mostró que existió un nivel de satisfacción alto que se asoció significativamente con el factor estado civil de los usuarios del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020, pues la dimensión estado civil fue el único factor que mostró diferencias significativas con un $p=0,006$.

1. El perfil sociodemográfico que predominó fue mujeres de media de edad, con un nivel de instrucción medio y con estado civil de solteros en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.
2. El perfil clínico indicó que el 54% no presenta características para ser incluido en grupo de riesgo o de atención prioritaria; sin embargo en el 46% que sí pertenece a un grupo de riesgo o de atención, predominan características clínicas de comorbilidad de Diabetes, Hipertensos y enfermedades respiratorias en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.
3. Existió un nivel significativo de asociación entre la satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y el factor estado civil con $p<,01$ y de $p<,05$ con el sexo y con la edad cuando se relaciona con la dimensión técnico científica y del entorno; por otro lado, los demás indicadores de las características sociodemográficas, no hay evidencias de asociación pues la asociación con cada una de sus dimensiones alcanza $p>,05$; en cuanto a la asociación de la satisfacción con las características clínicas, se evidencia que no es significativa, pues se obtienen $p>0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Que los directivos y el resto del personal que labora en el Centro de Salud Yaguachi tengan en cuenta que, si bien han alcanzado un nivel alto, es necesario identificar los mecanismos para seguir satisfaciendo a los usuarios y mejorando los servicios.

1. Que los directivos del Centro de Salud Yaguachi convoquen al personal de las diferentes áreas del Centro de Salud, con la finalidad de poder analizar los resultados de la presente investigación y poder recoger la información que se pueda integrar en los documentos de gestión institucional.
2. Que el personal asistencial del Centro de Salud Yaguachi aprovechen como fortaleza esta percepción de los usuarios; pero, sin perder de vista la implementación de estrategias que les permita asegurar mejoras constantes en el servicio al paciente.
3. Que los participantes de la maestría en gestión de los servicios en salud busquen investigar asociando la satisfacción con factores diferentes a los que se han incluido en el presente estudio.

REFERENCIAS

1. OMS. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Ginebra. 2019.
2. Claveranne, J. P. y Pascal, C. Repenser les processus a l'hôpital. Une methode au service de la performance. 2004. Paris: Editorial Medica Editions.
3. WHO Global learning laboratory for quality UHC. Geneva: World Health Organization; 2018. Available from: <http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/gll/en/> [cited 2120, set. 6].
4. Quality in primary health care. Technical series on primary health care. Geneva: World Health Organization; 2018. Available from: http://www.who.int/docs/default-source/primary-health-care-conference/quality.pdf?sfvrsn=96f411e5_2 [cited 2120, set 2].
5. Instituto Nacional de Salud. Informe de Validación de Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo del INS. 2015. Recuperado en <http://www.portal.ins.gob.pe/en/component/rsfiles/preview?path=Acerca-delINS%252FEncuesta%2BSatisfacion%252FINFORME%2Bde%2BVALIDACION%2Bde%2BENCUESTA%2B-%2B2015.pdf>.
6. Hussain A, Sial MS, Usman SM, Hwang J, Jiang Y, Shafiq A. What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Mar 19;16(6):994. doi: 10.3390/ijerph16060994. PMID: 30893906; PMCID: PMC6466114.
7. Ministerio de Salud Pública. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Quito, Ecuador. 2016. Obtenido de <http://hospitalsjl.gob.ec/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/Normas/GuiaTecnicaSatsUsuario.pdf>
8. Ministerio de Salud Pública. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 2016. Quito, Ecuador.
9. Hermida, P. Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital "Vicente

- Corral Moscoso” [Tesis]. Cuenca- Ecuador. 2015. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Médicas. 2016.
10. Ministerio de Salud Pública de Ecuador. Manual del Modelo de Atención en Salud. Acuerdo Ministerial No.: 725–1162. MSP: Quito; 2013.
 11. Ministerio de Salud Pública de Ecuador. Rendición de cuentas 2016.
 12. Zawisza. Factores asociados con la satisfacción del paciente con la atención médica entre las personas mayores polacas: resultados de la parte polaca del COURAGE en Europa. Polonia, 2020.
 13. Maslach. ¿El lugar de residencia afecta la satisfacción del paciente con la atención médica hospitalaria? Polonia, 2020.
 14. Hernández, A.; Rojas, C., Prado, P. y Bendezu, G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. perú. med. exp. salud publica* vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019 <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
 15. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Sep 9;16(18):3318. doi: 10.3390/ijerph16183318. PMID: 31505840; PMCID: PMC6765938.
 16. Hussain A, Asif M, Jameel A, Hwang J, Sahito N, Kanwel S. Promoting OPD Patient Satisfaction through Different Healthcare Determinants: A Study of Public Sector Hospitals. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Oct 2;16(19):3719. doi: 10.3390/ijerph16193719. PMID: 31581643; PMCID: PMC6801450.
 17. Jameel A, Asif M, Hussain A, Hwang J, Bukhari MH, Mubeen S, Kim I. Improving Patient behavioral Consent through Different Service Quality Dimensions: Assessing the Mediating Role of Patient Satisfaction. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Nov 27;16(23):4736. doi: 10.3390/ijerph16234736. PMID: 31783526; PMCID: PMC6926908.
 18. Galarza, K. Evaluación del grado de satisfacción en relación a la calidad de los servicios de salud por el seguro social campesino a los agricultores del cantón San Jacinto de Yaguachi. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019.

19. Cañarte, R. Grado de satisfacción percibida por los usuarios de los centros de salud del primer nivel de atención en la dirección distrital 09D02-XIMENA 2. Universidad Estatal de Milagro. 2019.
20. Vélez Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud venus de Valdivia. Ecuador, 2018.
21. Acosta, K. Gestión de la calidad total y su relación con la fidelización del cliente de la empresa SIOL SAC. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú). 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12200/Acosta_GKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Arenas, K. Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa la arena. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú). 2016. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1047/SATISFAC CI ON_DEL%20CLIENTE_COMPETITIVIDAD_%20ARENAS_CORDOVA_KEIL A_ZARAI.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1047/SATISFACCI ON_DEL%20CLIENTE_COMPETITIVIDAD_%20ARENAS_CORDOVA_KEIL A_ZARAI.pdf?sequence=4)
23. Sevilla. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. [tesis para optar el título de médico dirujano]. Perú: Universidad Científica del Perú; 2016.
24. Pérez, F. Manual. Marketing y plan de negocio de la microempresa. EditorialCep. Pérez, V. (2010). Calidad Total en la Atención Al Cliente, pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. España: Ideas Propias. 2015. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover#v=o nepage&q&f=false>.
25. Cochachi, J. & Castellón, C. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013. 2014. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3824>.
26. Monday, P. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol 1. p. 12-40. 2010. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf> .

27. Kotler y Armstro. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. 2014. Rev. Med. Hered, 23(2), 88-95.
28. Amarantou V, Chatzoudes D, Kechagia V, Chatzoglou PD. The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction and Revisiting Intentions: The Case of Public Emergency Departments. Qual Manag Health Care. 2019 Oct/Dec;28(4):200-208. doi: 10.1097/QMH.0000000000000232. PMID: 31567843.
29. Jennings N, Clifford S, Fox AR, O'Connell J, Gardner G. The impact of nurse practitioner services on cost, quality of care, satisfaction and waiting times in the emergency department: a systematic review. Int J Nurs Stud. 2015 Jan;52(1):421-35. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2014.07.006. Epub 2015 Jul 24. PMID: 25443302.
30. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 2010.
31. Palacios, T. Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018.
32. Jiménez L, Salazar V. Calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de obstetricia del Hospital II ESSALUD - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015. [tesis para optar el título de obstetra]. Perú: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2015.
33. Noriega, C. La garantía de la calidad en atención primaria de salud: Instituto Nacional de Salud. Madrid. 2015. Disponible en: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MI%20NSA%20RM%20519-2015.pdf.
34. Torres. I. Modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian; infocals: investigación de calidad y servicio información y productividad, blogspot (p.3,4). 2015. Recuperado:

<http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencionmedica.html>

35. Chambe J. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2014. [tesis para optar el título profesional de obstetricia]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015.
36. Hernandez A, Tamargo J, Aranda FJ, López García - Franco A. (2016) Factores relacionados con la no adherencia al tratamiento antihipertensivo. Archivo médico de Camaguez 2008; 12(5): 12-20.
37. Ministerio de Salud Pública Ecuador. Manual del Modelo de Atención integral [Internet]. Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública, Quito-Ecuador; 2012. Disponible en: http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAISMSP12.12.12.pdf
38. Mendoza, R. Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. (2015). Revista médica de Chile, 143(8), 1028-1033.
39. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Perú, 2015.
40. Sánchez V. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016. [tesis para optar el título de médico dirujano]. Perú: Universidad Científica del Perú; 2016.
41. Ministerio de Salud Pública. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 2016. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://hospitalsjl.gob.ec/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/Normal s/GuiaTecnicaSatsUsuario.pdf>
42. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. [Sede Web] Lima – Perú 2016 Ob. Cit. p.19 Y 21 [acceso 12 de mayo] disponible en http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2016.pdf

43. Fernandes, C. F. V., Kumar, S., & Mekoth, N. Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 470-478. doi: 10.1037/0022-0167.40.4.470.
44. Yi, R. Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. 2015. *Revista perspectivas*, versión online issn 1994-3733 Cochabamba oct. 2014
45. ONU. Organización Mundial de la Salud. Día Mundial de la Salud 2013. [internet]. Estados Unidos. OMS; 2013. [Citado el 03 de mayo de 2020]. Disponible en: http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2013/world_health_day_2013_0403/es/.
46. Hermida, P. Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital "Vicente Corral Moscoso" [Tesis]. Cuenca- Ecuador. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Médicas. 2016.
47. Vanhamme y Snelders. The Role of Surprise in Satisfaction Judgements. *Journal of Consumer Satisfaction, Insatisfaction and Complaining Behavior* , vol. 14, 2001, pág. 27-45.
48. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill Educación. 2014.
49. Kılıç S. Cronbach's alpha reliability coefficient. 2016. *Journal of Mood Disorders* 2016;6(1):47-8.
50. IBM Corp. IBM SPSS Statistics for Windows [Internet]. Armonk, NY: IBM Corp; 2017. Available from: <https://hadoop.apache.org>
51. Viladrich MC, Doval E. Fiabilidad. In: *Medición: Fiabilidad y Validez*. Villaterra: Laboratori d'Estadística Aplicada i de Modelització (UAB) 2014:27-88.
52. Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 1951; 16:297-334

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Satisfacción del usuario	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • No discriminación • Escucha • Privacidad • Confianza • Amabilidad • Respeto • Paciencia 	Tipos de Investigación : Cuantitativa, finalidad básica Diseño de Investigación : no experimental, de corte Transversal, con un diseño comparativo Población: 250 usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi Muestra: 77 usuarios externos Muestreo: Probabilístico, muestreo sistemático Técnica: Entrevista
¿Cuál es el nivel de satisfacción y sus factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020?	Existe un nivel de satisfacción medio asociado al tiempo de espera prolongado de la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020	Determinar el nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020		Técnico - Científico	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento • Rapidez • Diligencia • Minuciosidad • Explicación 	
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos		Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Limpieza • Equipamiento 	
1) ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario externo del centro de salud Yaguachi, Ecuador, 2020?	1) El perfil sociodemográfico que predomina son mujeres de media de edad, de recursos escasos con un nivel de instrucción bajo o medio de usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020	1) Describir las características sociodemográficas en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020				

<p>2) ¿Cuáles son las características clínicas de los usuarios externos del centro de salud Yaguachi, Ecuador, 2020?,</p>	<p>2) Existe un predominio de características clínicas de comorbilidad de Diabetes, Hipertensos y enfermedades respiratorias en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020</p>	<p>2) Evaluar las características clínicas en sus dimensiones de diagnóstico, tratamiento y tipo de atención brindada a los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020</p>	<p>Características sociodemográficas y Clínicas</p>	<p>Sexo</p>	<p>Lo que refiera el usuario externo</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>3) ¿Cuáles son los factores que influye en sus dimensiones (humana, científico-técnico y del entorno) en el logro de la satisfacción en la atención de salud de los usuarios externos del centro de salud Yaguachi, Ecuador, 2020?</p>	<p>3) Existe un nivel medio de satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones características sociodemográficas , características clínicas de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.</p>	<p>3) Determinar el nivel de satisfacción , en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del C.S. Yaguachi, Ecuador, 2020.</p>		<p>Estado Civil</p>	<p>Lo que refiera el usuario externo</p>	
				<p>Nivel de Estudio</p>	<p>Lo que refiera el usuario externo</p>	
				<p>Diagnóstico</p>	<p>Lo que refiera el usuario externo</p>	
				<p>Tratamiento</p>	<p>Lo que refiera el usuario externo</p>	
				<p>Grupo de atención de salud</p>	<p>Lo que refiera el usuario externo</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORIAS	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Cuatrecasas (2015), detalla que la misma se refiere a la respuesta proporcionada por el usuario debido a su producto y servicio consumido, en la cual la satisfacción se ve reflejada en la realización de alguna expectativa.	Se aplico el modelo teórico Donabedian ⁽³⁰⁾ , que propone tres dimensiones como humano, técnico-científico y del entorno para analizar la satisfacción del usuario la cual se mide a través de niveles de alto, medio y bajo de acuerdo a la percepción del usuario.	Humana	No discriminación Escucha Privacidad Confianza Amabilidad Respeto Paciencia	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? ¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? ¿Considera usted que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? ¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? ¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? ¿Considera usted que el personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? ¿Considera usted que el personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? 	Nunca (0) A veces (1) Frecuentemente (2) Siempre (3)	Baja (<34%) (0-22) Media (>34 ≤ 67%) (23-44) Alta (>67%) (45-66)	Cualitativa ordinal
			Técnico-científica	Abastecimiento Rapidez Diligencia Minuciosidad Explicación	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted que la farmacia está abastecida con los medicamentos que recetan los médicos? ¿Considera usted que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida? ¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue rápida? ¿Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto? ¿Considera usted que el médico realiza un examen completo y minucioso? 			

					<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? • ¿Considera usted que cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? • ¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención? 			
			Del entorno	Señalización Limpieza Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? • ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad? • ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? • ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 			
Características sociodemográficas y clínicas	Son un grupo de características sociológicas, demográficas y clínicas, que se usan para los análisis de la parte biomédica y las ciencias sociales. ⁽³⁶⁾	Se define como el conjunto de Características sociodemográficas y clínicas que condicionan la satisfacción del usuario.	Sexo	Lo que refiera el usuario externo	Masculino (1) Femenino (2)	Cualitativa, nominal dicotómica		
			Estado civil	Lo que refiera el usuario externo	Soltero (1) Casado/conviviendo (2) Separado/divorciado (3) Viudo (4)	Cualitativa, nominal politémica		
			Nivel de estudio	Lo que refiera el usuario externo	Sin estudios (0) Estudios primarios (1) Estudios secundarios (2) Universidad (3)	Cualitativa, ordinal		
			Diagnostico	Lo que refiera el usuario externo	SI (1) No (0)	Cualitativa, nominal dicotómica		
			Tratamiento	Lo que refiera el usuario externo	SI (1) No (0)	Cualitativa, nominal dicotómica		
			Grupo de atención	Lo que refiera el usuario externo	SI (1) No (0)	Cualitativa, nominal dicotómica		

Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	250
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	10%
Proporción (valor aproximado del parámetro Satisfacción del usuario externo) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	50%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	70

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	77

*Beatriz López Calviño
Salvador Pita Fernández
Sonia Pértega Díaz
Teresa Seoane Pillado
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña*

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO



INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy **Kevin Xavier Rivera Solís**, Profesional de Enfermería, pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Nivel de Satisfacción del usuario externo, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te llevará a complementar la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos y clínicos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la satisfacción del usuario.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

Cuestionario de Satisfacción del Servicio

I. Datos sociodemográficos y Clínicos

- Sexo Masculino Femenino
- ¿Qué edad tiene? _____
- Trabaja: Si No
- Cargo: _____
- Nivel educacional:
 Sin Estudios Primaria Secundaria Universidad
- Estado civil: Soltero\a Casado\a Separado\a Viudo\a
- Grupo de Riesgo:
 Diabético Hipertenso Otras:
¿Cuál?: _____
- Grupo de Atención:
 Vulnerable Prioritario

II. Preguntas: estimados usuarios del Centro de Salud Yaguachi:

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que presta el centro de salud. Cada una tiene tres opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

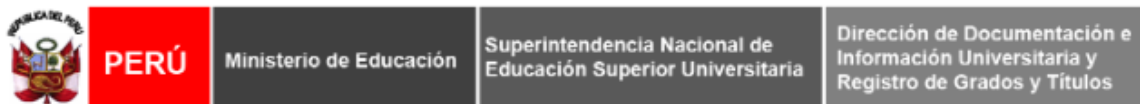
N°	Variables, dimensiones e ítems	Escala			
		1	2	3	4
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO					
Dimensión humana		1	2	3	4
1	¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?				
2	¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
3	¿Considera usted que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?				
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?				
5	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				
6	¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				
7	¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
8	¿Considera usted que el personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
9	¿Considera usted que el personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
*	¿Usted considera que, en la atención en consultorio, no hay ningún tipo de discriminación?				

	Dimensión técnico científica	1	2	3	4
10	¿Considera usted que la farmacia está abastecida con los medicamentos que recetan los médicos?				
11	¿Considera usted que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida?				
12	¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue rápida?				
13	¿Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?				
14	¿Considera usted que el médico realiza un examen completo y minucioso?				
15	¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?				
16	¿Considera usted que cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?				
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?				
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
*	¿Usted considera que el personal del centro de salud muestra disposición para ayudarle ante cualquier problema? *				
	Dimensión del entorno	1	2	3	4
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (banacas y sillas) para su comodidad?				
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
*	¿Considera usted que la señalización de cada uno de los espacios es adecuada?				

(*) Preguntas de enmascaramiento

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	- Fecha de Diploma:16/12/1999	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD Fecha de Diploma:15/07/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI -	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:26/06/1989	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de Diploma:22/10/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de Diploma:09/03/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
SATISFACCION DEL USUARIO	HUMANA	• No discriminación.	¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X			
		• Escucha.	¿Considera usted que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		X			
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		X			
		• Privacidad y confianza.	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		X			
			¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		X			
			¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X			
	• Amabilidad, respeto y paciencia	¿Considera usted que el personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y	X		X		X		X				
		¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X				
		¿Considera usted que el personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X				
	TECNICO-CIENTIFICO	• Abastecimiento.	¿Considera usted que la farmacia está abastecida con los medicamentos que recetan los médicos?	X		X		X		X			
		• Rapidez	¿Considera usted que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		X			
• Diligencia.	¿Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	X		X		X		X					

		<ul style="list-style-type: none"> Minuciosidad. 	¿Considera usted que el médico realiza un examen completo y minucioso?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Explicación 	¿Considera usted que cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		X		
	DEL ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> Señalización 	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Limpieza 	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (banacas y sillas) para su comodidad?	X		X		X		X		
			¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Equipamiento 	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del servicio»

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Caján Villanueva, Marina

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Doctora en Ciencias de la Salud

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Doctora en educación, Maestra en Ciencias con: Mención en Gerencia de Servicios de Salud, con veinte años de experiencia docente, treinta años de experiencia de Enfermera profesional como en Gerencia en Enfermería más 8 años de experiencia en Investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador

DNI 16419378

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

INICIO CONSULTA DE TÍTULOS ESTADO TÍTULOS EXTRANJEROS

CONSULTA DE TÍTULOS REGISTRADOS

Apellidos

Identificación(Cédula/Pasaporte)

*Ingrese los caracteres

ATENCIÓN

La SENESCYT emitirá certificados impresos únicamente cuando sean requeridos para uso en el extranjero o para fines judiciales. El título emitido por cualquier Universidad o Instituto de Educación Superior existente en el Ecuador no requerirá validación alguna, por parte del CES o la SENESCYT.

(Reglamento General de Aplicación a la Ley Orgánica de Educación Superior, Art. 19)

ATENCIÓN

El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 164 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Resolución RPEC-SO-16-No.256-2016

Información Personal

Identificación: 0962444642

Nombres: REBOLLEDO MALPICA DINORA MARGARITA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: VENEZUELA

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN: EDUCACION PEDAGÓGICA MENCION: EDUCACION EXPERIMENTAL LIBERTADOR SUPERIOR	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR	Extranjero		8622117693	2018-02-15	
DOCTORA DENTRO DEL PROGRAMA DE ENFERMERIA Y CULTURA DE LOS CUIDADOS	UNIVERSITAT D'ALACANT / UNIVERSIDAD DE ALICANTE	Extranjero		7241100077	2017-04-25	"TITULO DE DOCTOR O PhD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR"

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADO EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS CENTRALES ROMULO GALLEGOS	Extranjero		8622158756	2020-01-07	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCION DEL USUARIO	HUMANA	• No discriminación.	¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X			
		• Escucha.	¿Considera usted que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		X			
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		X			
		• Privacidad y confianza.	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		X			
			¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		X			
			¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X			
		• Amabilidad, respeto y paciencia	¿Considera usted que el personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y	X		X		X		X			
			¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que el personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X			
	TECNICO-CIENTIFICO	• Abastecimiento.	¿Considera usted que la farmacia está abastecida con los medicamentos que recetan los médicos?	X		X		X		X			
		• Rapidez	¿Considera usted que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		X			
• Diligencia.		¿Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	X		X		X		X				

		<ul style="list-style-type: none"> Minuciosidad. 	¿Considera usted que el médico realiza un examen completo y minucioso?	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Explicación 	¿Considera usted que el médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		X		
	DEL ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> Señalización 	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Limpieza 	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad?	X		X		X		X		
			¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> Equipamiento 	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del servicio»

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios del Centro de Salud Yaguachi

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Rebolledo Malpica, Dinora Margarita

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Doctora Dentro Del Programa De Enfermería Y Cultura De Los Cuidados

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en: Educación, Mención en Educación Superior MBA en Gestión del Sector de la Salud, especialidad en Estadística en Investigación y posgrado en Dirección de la Gestión de la Calidad, con seis años de experiencia docente universitaria y 12 años de experiencia en investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma digitalizada por
DINORA MARGARITA
REBOLLEDO MALPICA

Firma del experto evaluador

CI 0962444642

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

INICIO CONSULTA DE TÍTULOS ESTADO TÍTULOS EXTRANJEROS

CONSULTA DE TÍTULOS REGISTRADOS

Apellidos

Identificación(Cédula/Pasaporte)

*Ingrese los caracteres

lxt2

Buscar

ATENCIÓN

La SENESCYT emitirá certificados impresos únicamente cuando sean requeridos para uso en el extranjero o para fines judiciales. El título emitido por cualquier Universidad o Instituto de Educación Superior existente en el Ecuador no requerirá validación alguna, por parte del CES o la SENESCYT.

(Reglamento General de Aplicación a la Ley Orgánica de Educación Superior, Art. 19)

ATENCIÓN

El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Resolución FPC-SO-16-No. 256-2016

Información Personal

Identificación: 1204768475

Imprimir Información

Nombres: RODRIGUEZ OROZCO CINTHYA LUCIA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2016-1737088	2016-09-27	
MAGISTER EN ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-16-80075912	2016-01-19	
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-2019-2104946	2019-08-16	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-06-897190	2006-07-10	
LICENCIADA EN MERCADOTECNIA	UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	Nacional		1030-08-877570	2008-12-10	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCION DEL USUARIO	HUMANA	• No discriminación.	¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X			
		• Escucha.	¿Considera usted que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		X			
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		X			
		• Privacidad y confianza.	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		X			
			¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		X			
			¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X			
		• Amabilidad, respeto y paciencia	¿Considera usted que el personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y	X		X		X		X			
			¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que el personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X			
		TECNICO-CIENTIFICO	• Abastecimiento.	¿Considera usted que la farmacia está abastecida con los medicamentos que recetan los médicos?	X		X		X		X		
	• Rapidez		¿Considera usted que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		X			
	• Diligencia.		¿Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?	X		X		X		X			
• Minuciosidad.	¿Considera usted que el médico realiza un examen completo y minucioso?		X		X		X		X				
	• Explicación	¿Considera usted que el médico u otro	X		X		X		X				

			profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?								
			¿Considera usted que cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		X	
			¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		X	
			¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		X	
	DEL ENTORNO	• Señalización	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
		• Limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (banacas y sillas) para su comodidad?	X		X		X		X	
			¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		X	
		• Equipamiento	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del servicio»

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción, en sus dimensiones humana, técnico científico y del entorno; y los factores asociados, en sus dimensiones de los usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios del Centro de Salud Yaguachi

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Rodríguez Orozco, Cinthya Lucia

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Magister en Salud Publica

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Magíster en Administración de pequeñas y medianas empresas con cuatro años de experiencia de docencia universitaria e investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador
CI 1204768475

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre satisfacción del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.- de elementos
0,812	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																						SUMA	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22		
ENCUESTADO 1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56
ENCUESTADO 2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	57
ENCUESTADO 3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	60
ENCUESTADO 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
ENCUESTADO 5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63
ENCUESTADO 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
ENCUESTADO 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
ENCUESTADO 8	1	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	46
ENCUESTADO 9	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	3	1	2	51
ENCUESTADO 10	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	60
ENCUESTADO 11	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	56
ENCUESTADO 12	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	58
ENCUESTADO 13	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	56
ENCUESTADO 14	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	54
ENCUESTADO 15	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	52
ENCUESTADO 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	61
ENCUESTADO 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	63
ENCUESTADO 18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	62
ENCUESTADO 19	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	52
ENCUESTADO 20	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
VARIANZA	0.5475	0.3275	0.5475	0.61	0.3275	0.2275	0.09	0.31	0.2875	0.2275	0.44	0.31	0.24	0.1875	0.1875	0.16	0.1275	0.0475	0	0.4275	0.35	0.4475		
SUMATORIA DE VARIANZA	6.4275																							
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	28.5875																							

$a = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum d_i^2}{N^2} \right]$	a= Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.812077
	k: Número de ítems del instrumento	22
	$\sum d_i^2$:Sumatoria de la varianza de los	6
	d_i^2 :Varianza total del instrumento	29

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

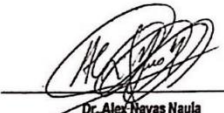
Guayaquil, 4 de Noviembre del 2020

Kevin Rivera Solís
Licenciado en enfermería
Presente:

De mis consideraciones:

Por medio de la presente autorizo a usted **Kevin Xavier Rivera Solís**, con cedula de identidad N.- **0952488815** estudiante del tercer ciclo de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud el permiso para la aplicación de recolección de datos estadístico en el Centro de Salud de Primer nivel Yaguachi con el Tema: **Nivel de Satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020** datos que para efectos de seguridad y por confidencialidad solo podrán ser usados con fines investigativos previamente mencionados.

Por la atención que brinde la presente, retiro a usted mis sentimientos de consideración y estima.


Dr. Alex Navas Naula
Director Distrital 09021 - San Jacinto de Yaguachi - Salud
Yaguachi, Subrogante



Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.
Código postal: 170146 / Quito-Ecuador
Teléfono: 593-2-3814-400 - www.salud.gob.ec



Anexo 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención de usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020

Investigador principal: Rivera Solís, Kevin Xavier

Estimado Señor:

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención de usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del Centro de Salud Yaguachi, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración del Investigador:

Yo, **Kevin Xavier Rivera Solís**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Firma del Investigador

Ecuador, 15 de Octubre

País y Fecha

Anexo 9. Fotos del trabajo de campo

