



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PUBLICA
CIES- UNAN Managua**



Maestría en Salud Publica

2020-2022

**Informa final de tesis para optar al Título de
Master en Salud Publica**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES
QUE ASISTEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD
VILLA LIBERTAD EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE JUNIO - JULIO
2022**

Autora:

**Dra. Allison Estefan Membreño Bonilla.
Médico General.**

Tutor:

**Msc. Mario José Hurtado
Docente Investigador
CIES- UNAN Managua**

Managua, Nicaragua Noviembre 2022.

INDICE

RESUMEN.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
I. INTRODUCCION	1
II. ANTECEDENTES.....	1
III. JUSTIFICACION	3
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO TEORICO	7
VII. DISEÑO METODOLOGICO	19
VIII. RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	24
IX. CONCLUSION.....	40
X. RECOMENDACIONES.....	41
XI. BIBLIOGRAFIA.....	42
ANEXOS	44

RESUMEN

Objetivo: Analizar la percepción de calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio a julio 2022

Diseño Metodológico: Estudio descriptivo de corte transversal. Universo de 600 usuarias, muestra 245 usuarias, técnica través de encuesta, instrumento, cuestionario de SERVQUAL adaptado a servicios de salud, conteniendo 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, con cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos Epi info.

Resultados: Se realizaron 245 encuestas de las cuales la edad que más acudieron a la unidad fueron 28 a 37 años, 53.47% fueron masculino, el estado civil fue de predominio casado 58.37%, la población urbana fue la que más acudió a la unidad con 88.57%, el 57.14% con un nivel académico de educación secundario, con ocupación obrero un 35.92%, la apariencia de equipos en excelente condiciones en 51.02%, el porte de aspecto de trabajadores satisfactorio en un 50.20%, la percepción con la limpieza 40.82%, con alto nivel de resolución de los problemas 50.20%, atención de horario programado satisfactorio en un 50.20%, información que brinda la consulta externa satisfactoria en un 53.47%, están muy satisfecho con el tiempo de espera en un 50.20%, duración de atención recibida satisfecho en un 52.65%, respecto a la estable y apropiada hora de atención los usuarios dijeron sentirse muy satisfecho 55.92%, en su mayoría los usuarios dijeron que si recibió información de horario de atención en un 56.33%.

Conclusiones: Los resultados indican que la población se siente muy satisfecha con los servicios que se brindan en consulta externa.

Palabras Claves: calidad, satisfacción, usuarios, consulta externa, SERVQUAL.

Correo electrónico: allisonmembrenob@gmail.com

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios Padre Celestial quien ha sido mi amparo y fortaleza, siempre por estar a mi lado en cada paso que doy, por iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que me han dado su apoyo incondicional y sincero durante todo este periodo de aprendizaje y desarrollo profesional.

A mi mamá, que en todo momento creyó en mí, sus palabras de aliento me sirvieron para no declina, mi padre que me brindó la mano para salir adelante.

A los docentes que aportaron su sabiduría, que con dedicación y paciencia transmitieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y perseverancia para el cumplimiento de mis anhelos.

A cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos, y que hoy puedo ver el gran aprendizaje que dejaron para el resto de mi vida.

Al tutor Msc Mario José Hurtado, quien tuve el agrado de conocer, agradezco su paciencia conmigo, a través de sus consejos y orientaciones.

Al Ministerio de Salud que me apoyaron para realizar el estudio en el centro de salud.



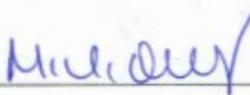
CARTA AVAL DEL TUTOR (A)

Por este medio hago constar que luego de haber acompañado en las diferentes etapas del proceso de elaboración de tesis, el informe final de investigación de tesis se encuentra conforme a lo que establece la guía metodológica para elaborar tesis de posgrado del CIES-UNAN Managua. Así como el cumplimiento del reglamento del sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-UNAN-MANAGUA. Aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011. De acuerdo al capítulo II sección primera, Artículo 97, inciso D y título II, Artículo 107. Inciso G. los cuales hacen referencia de la aprobación del tutor o director de tesis como requisito para proceder con el acto de defensa.

A continuación, se detallan los datos generales de la tesis:

- Nombre del programa Maestría en Salud Pública
- Sede y cohorte Managua, Nicaragua 2020-2022 Managua
- Nombre del autor (a): Allison Estefan Membreño Bonilla
- Nombre del Tutor (a): MSc. Mario José Hurtado
- Título de la tesis: Percepción de la calidad de la atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el período comprendido de junio a julio 2022

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua, a los veintiún días del mes de noviembre del año 2022.

Atte. 
Mario José Hurtado
Máster en Salud Pública

I. INTRODUCCION

Para valorar la satisfacción de los usuarios de acuerdo a la calidad de servicios es necesario estar siempre actualizado ante la prestación de servicio que se está ofreciendo, porque de esto depende del éxito y el seguimiento de seguir brindando atención.

Debemos de tener en cuenta cual es el cambio que queremos hacer para superar las satisfacciones, estos cambios serán enfocados en las normas de calidad que ofrece el ministerio de salud de acuerdo a sus artículos y otras guías internacionales que han implementado escalas para evaluar la satisfacción de la calidad del paciente. La Política Nacional de salud de Nicaragua, en su quinto principio, plantea sobre la calidad de la atención de salud que se brinda a la población, el cual cita, “las acciones y servicios de salud deberán tener efectividad comprobada, que sean aceptadas y que generen satisfacción en la población con el menor costo y riesgo posible”, cabe señalar que dichos principios están basados en el artículo N° 59 de la Constitución Política de la República.

Es importante destacar que en el caso de la Mejora Continua de la Calidad y de la Gestión de Calidad Total la práctica es exactamente al revés de lo que ocurre con la Garantía de la Calidad. En esos casos, la calidad es un producto colectivo de todos los participantes en el proceso productivo con la finalidad de dimensionar su desempeño.

El centro de salud villa libertad, con el fin de determinar la calidad de atención en esta área, se realizará un estudio titulado: “Percepción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio a julio 2022”.

I. ANTECEDENTES

Moreno Arvizu, L (2019) Nicaragua. En su tesis monográfica para optar al título de Salud Pública CIES UNAN; Realizo un estudio descriptivo de corte transversal: Satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de consulta externa en El Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II Trimestre 2019. El cual estuvo conformado por un universo y una muestra de 147 pacientes escogidos a conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión. Se determinó que acudieron a la unidad fueron los de 31 a 40 años 73,42% fueron mujeres, la población rural fue la que más acudió a la unidad con 57.82%, el 42.18% con un nivel académico de educación primaria, el 82.31% refirió sentirse muy satisfecho, en su mayoría los pacientes dijeron que si recibió información, 68.71% le dieron seguimiento, 82.31% le entregaron completo el medicamento, 83.27% se siente muy satisfecho en general con la atención recibida.

Castellón Sequeira, A (2019) Nicaragua. En su tesis monográfica para optar al título de Administración en salud CIES, UNAN; Realizo un estudio sobre Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. El cual estuvo conformado por un universo de 550 usuarios, una muestra de 227 usuarios, técnica a través de encuesta, instrumentos cuestionarios de SERVQUAL obtuvo. El 54,6% fueron mujeres, grupo etarios 50 a 59 años con 34,3%, en mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para empatía 95,0% y en percepción fue confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta con menos porcentaje en expectativas 89,3% y percepción 74,24%.

Bedoya Flores, C (2018) Colombia. En su tesis para optar Especialización en auditoría y garantía de la calidad en salud con énfasis en epidemiología realizó un estudio descriptivo de corte transversal: Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoos del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018. El cual estuvo conformado por un universo de 780 usuarios, una muestra de 117 usuarios, técnica a través de encuesta se determinó: tanto por profesionales de la salud como por el personal administrativo es favorable. En la caracterización socio demográfica de la población en su mayoría son mujeres, además gran número de usuarios se encuentran en un rango de edad entre los 20 y 40 años. En su mayoría, han culminado sus estudios de bachillerato, trabajan como independientes

Según los resultados aportados por el presente estudio, se concluye que la percepción global de los usuarios de la IPS Horisoes frente a la calidad de la atención en salud brindada es favorable, ya que en su totalidad se encuentran satisfechos con el servicio.

Orozco Urbina, F (2017) Nicaragua. En su tesis monográfica, para optar al título de Administración en salud; en CIES UNAN Managua, realizó el estudio: Satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del hospital escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero 2017. El cual estuvo conformado por un universo de 550 usuarios, una muestra de 227 usuarios. Aplicó la encuesta de SERVQUAL y obtuvo: En expectativas, la dimensión de mayor porcentaje fue Bienes Tangibles, 85,6%, con un índice de 3.96 en todas las dimensiones. Para percepción, la dimensión de más porcentaje, fue Bienes Tangibles con 87,1%, el promedio para todas las dimensiones de 3.74, con un índice de calidad de -0,23 puntos y un moderado grado de satisfacción en el usuario.

II. JUSTIFICACION

Los servicios de salud se han ido adecuando a las necesidades de atención que tiene la población, de igual manera la calidad de atención, por esta razón la política del gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional está desarrollando proyectos de construcción de más unidades de salud, para acercar la atención a la población, y evitar el congestionamiento.

La satisfacción de la población con los servicios de salud, es una de las tareas claves para el Ministerio de Salud, ya que es muy importante que el paciente se sienta satisfecho, pero para saber este dato se deberán hacer estudios directamente con el usuario, porque es quien nos brindará las pautas para desarrollar actividades de mejora.

El presente estudio pretende identificar la satisfacción de los usuarios de diferentes servicios en la consulta externa acerca de la calidad en la atención recibida, la finalidad que se persigue es que las opiniones expresadas por los usuarios externos contribuyan a la toma de decisiones organizativas, así como brindar aporte y motivar a los trabajadores y a su vez lograr una mejoría en la calidad de los mismos.

La información obtenida puede ser tomada en cuenta para la evaluación de la Calidad de Atención y así conocer los beneficios que reciben los usuarios y la situación de los Médicos y personal de enfermería de los diferentes servicios en dicha Institución

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ministerio de Salud en Nicaragua, se ha preocupado por fortalecer la calidad de atención en todas las unidades de salud.

El centro de salud villa libertad se encuentra ubicado en el Distrito VII de Municipio de Managua, es un centro de primer nivel de atención en salud realiza acciones de promoción, prevención y protección a la población sana o enferma, al mismo tiempo contribuir a elevar la calidad de vida de estos.

El centro asistencial cuenta con encuesta relacionadas a la calidad de servicios, pero no algún estudio, que cumpla con resultados verídicos acerca de las necesidades básicas.

Es importante mencionar que a los usuarios se les brinde una atención en salud de calidad y calidez, pero es necesario que ellos se sientan satisfechos y para conocer eso se hace la siguiente pregunta:

¿Percepción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio a julio 2022?

Asimismo, se plantean las siguientes Interrogantes.

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas, de las usuarias, de consulta externa?
2. ¿Cuáles son las expectativas del servicio recibido por los usuarios en la consulta externa del centro de salud villa libertad?
3. ¿Cuáles son las percepciones del servicio recibido por los usuarios en la consulta externa del centro de salud villa libertad?

V. OBJETIVOS

Objetivos Generales:

Analizar la percepción de calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio a julio 2022

Objetivos específicos:

1. Describir las características socio-demográficas de los pacientes sujetos del estudio.
2. Valorar la satisfacción de los usuarios con relación a las condiciones de infraestructura.
3. Valorar las expectativas con respecto a la atención de los usuarios hacia la eficiencia, eficacia, y efectividad del personal de salud de consulta externa
4. Calificar la disposición del personal de salud en la prestación de un servicio rápido y eficiente.

IV. MARCO TEORICO

En el año 2000 la OPS/OMS presentó la iniciativa de incorporar como función la garantía de la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos, dentro de las Funciones Esenciales de Salud Pública, la cual establece la responsabilidad del estado en velar por la calidad de la atención tanto del sector público como privado y define los componentes específicos para el ejercicio de esta función, que incluyen: El Monitoreo Continuo de la Calidad, la evaluación de las Tecnologías Sanitarias, la producción de normas y la aplicación de metodologías científicas en la evaluación de las intervenciones de salud y sistema de medición de satisfacción de los usuarios.

En el sector de la salud, la calidad del servicio ha cobrado un especial protagonismo. De hecho, el Ministerio de Salud en Nicaragua, ha realizado la promoción de una actitud, comprometida, participativa y acogedora. Las intervenciones de atención de salud se realizan con el propósito de beneficiar a los pacientes, sumado el hecho, que los pacientes son cada vez más exigentes, que ha motivado a las instituciones de salud pública, a implementar estrategias para ofrecer un mejor servicio a sus pacientes, basado en las expectativas y en una gestión más eficiente de cada uno de los factores que forman parte de la calidad del servicio.

Según Donabedian (1990) “la calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente”. Es por ello que todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se producen para mejorar la calidad de atención al paciente y posteriormente él será el mejor juez para evaluarla, les permite a las organizaciones pertenecientes al sector público de salud, lograr mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, además de entregar una base de seguridad y confianza en el desempeño del conjunto de los funcionarios.

En el caso de la calidad de servicios médicos, la calidad tiene un componente técnico y otro funcional. En el área médica, cuando se habla de calidad, ésta se refiere al

componente técnico, el cual es definido fundamentalmente en relación a la precisión técnica del diagnóstico y sus procedimientos. El componente funcional se refiere a la manera que el servicio es ofrecido a los pacientes, y dado que los pacientes en general desconocen la parte técnica, el componente funcional se transforma en el componente principal al explicar el nivel de percepción de la calidad del servicio recibido.

El servicio de salud es un derecho que poseemos todos por igual. Por tanto este debe de brindarse como individuo, respetando tanto sus decisiones culturales, sociales, familiares, sus preferencias y necesidades específicas, , también tratar de no olvidar su intimidad, sus valores culturales, étnicos y religiosas, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno relacionados con su proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud.

El bienestar del individuo no solo trata de la salud física y mental, sino también del ambiente que lo rodea tomando en cuenta el lugar donde se encuentra, por lo tanto, la persona merece estar en un ambiente con apariencia agradable que compete al aspecto estructural física del lugar, el equipo que lo complementa y el personal de salud que lo atiende. Debemos de tomar en cuenta la forma en cómo tratar a las personas ya que eso también influye en el bien estar físico y mental del individuo transmitiendo cortesía y confianza, de igual manera poniéndose a la disposición de los usuarios sin tener preferencia social, brindándole respuesta inmediata a las inquietudes que tiene el usuario, ya sea en los servicios contratados como el tiempo de espera que se tomara para ser atendido en la consulta, para esto el personal de salud debe de tener, disposición y amplios conocimientos para brindarles la mejor información, obteniendo de los usuarios una buena satisfacción.

Satisfacción de usuario:

La acción de toda organización es acoger satisfactoriamente las expectativas del usuario. Expectativas que se sustentan en sus necesidades personales, en sus experiencias pasadas con este servicio u otros servicios similares, e influenciadas por las opiniones recibidas de otros usuarios.

En servicios bien conocida la premisa que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar las expectativas que este tenía antes de la transacción con la percepción que finalmente tiene el servicio recibido. Si la percepción supera largamente a la expectativa, pues se logra mayor satisfacción. Por lo tanto, hablar de calidad en servicios es hablar de satisfacción de expectativas: una no se da sin la otra.

Es importante precisar que la calidad la define y valora, en concreto, el usuario del servicio. Es el punto de partida. Sin embargo, en la práctica los directivos en las empresas tienen también sus propias expectativas y percepciones del servicio que la organiza y brinda.

La calidad del servicio, como se puede deducir, va más allá de la especificación del producto o cosa. Es buscar además las coincidencias con aquellas interpretaciones y premisas que las personas tengan de un servicio determinado. Lograr calidad es reducir o anular las seis brechas que crean discrepancias y, por tanto, exige trabajar activamente con los protagonistas del servicio: el usuario, el prestatario y la propia gerencia. (Redondo Nélida 2000).

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad.

Calidad técnica: es la atención mediante la cual se espera poder proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañen el proceso de la atención en todas

las partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.

Calidad Sentida: está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos, corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios, entonces calidad es el cumplimiento de las normas técnicas, pero también de las necesidades sentidas del usuario.

Calidad Total = Calidad de Atención + Calidad de Servicio.

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica de la atención y aumentan la satisfacción de las necesidades sentidas por los usuarios.

Las dimensiones de la calidad en los servicios de salud son las siguientes:

La dimensión técnico científica:

Con la cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo beneficio.

La dimensión administrativa:

Referida a las relaciones prestadores consumidores que se relacionan con los procesos de atención de que dispone la organización.

La dimensión humana:

Donde se hace un especial énfasis, tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad, siendo la parte fundamental de la atención en salud y que la razón

de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo bio psicosocial. (República de Nicaragua 2004 – 2005).

Bajo los preceptos anteriores se concluye que la calidad de los servicios de salud es la característica con que se presentan dichos servicios, determinada por la estructura y los servicios, determinada por la estructura y los procesos de atención a costos razonables y sostenibles que deben buscar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario, convirtiéndose en un imperativo social y económico en la mayor parte de los países del mundo y principalmente de Ibero América.

Los servicios de salud deben ser enfocados a los pacientes. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el que, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud.

El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de este; en términos populares ponernos en los zapatos de él, y buscar satisfacer también sus necesidades y expectativas de los familiares del paciente y de su entorno social laboral (amigos, vecinos, compañeros de trabajo, empresa, etc.) que se convierten en parte fundamental de la relación médico-paciente o institución - paciente.

El paciente es la fuente de control. Debe tener la información necesaria garantizando que la entienda y la comprenda y la oportunidad de ejercitar el grado de control para que sean ellos mismos los que escojan y decidan libremente sobre los aspectos que los afectan en relación con su salud. Para esto el paciente debe tener acceso a su propia información médica y conocimiento clínico.

Por esto Clínicos y Pacientes deben comunicarse efectivamente y compartir información para que finalmente los pacientes tengan la claridad absoluta y la objetividad para la toma de decisiones. Por ello la transparencia y la veracidad de la información son necesarias.

El sistema de salud debe proporcionar la información, el tiempo y la libertad a los pacientes y sus familiares que les permita tomar decisiones acertadas cuando seleccionen el plan de salud, el hospital y la práctica clínica y cuando escogen entre alternativas de tratamiento, respetando los principios éticos de justicia, respeto, equidad, autonomía, autodeterminación, protección, beneficios, y no maleficencia, evaluando cada caso particular buscando que la relación médico-paciente gira hacia confianza informada y no hacia la confianza ciega.

La Ley General de Salud de la República de Nicaragua, precisa que la calidad es un principio del sistema de salud y el estado debe garantizar el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme la disponibilidad de recursos y tecnologías existentes, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible

Según la ley General en el capítulo II de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios tenemos los siguientes: Art. 8. Derecho de los usuarios. Los usuarios del Sector Salud, Público y Privado gozaran de los siguientes derechos:

1. Acceso a los servicios garantizados conforme se establece en la presente Ley.
2. Trato equitativo en las presentaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud pública a la población vulnerable.

3. Gratuidad a los servicios en el sector público, cuando el usuario forme parte de la población vulnerable, con prioridad en las áreas materno-infantil, de acuerdo a programas de los servicios ambulatorios, medios de diagnósticos, medicamentos y biológicos, disponibles en el territorio nacional y conforme las listas básicas definidas por el Ministerio de Salud.
4. El paciente tiene derecho a saber el nombre completo del médico responsable de coordinar la atención. Cuando el usuario requiere la información por medio escrito le deberá ser entregado por esa vía.
5. Confidencialidad y sigilo de la información, su expediente y su estancia en instituciones de salud pública o privada, salvo las excepciones legales.
6. Hacer representados en las diferentes instancias de participación social que para tal efecto promueva el ministerio de salud, orientadas a mejorar la calidad de la presentación del servicio, en los términos establecidos en esta ley y en las disposiciones que la desarrollan.
7. A que quede constancia en el expediente clínico de todo su proceso de atención, en todas y cada una de las instancias del Sector Salud. Al finalizar la atención del usuario en una unidad de salud, el paciente, familiar o personas con suficiente poder de representación legal, recibirá su informe de alta.
8. A exigir que los servicios que se le presentan para la atención de su salud, cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. (*Ley General de Salud 2003*).

En la reglamentación de la ley antes descrita, título II, capítulo I, se describen los principios, derechos y obligaciones de los usuarios a saber

Arto.7 para la aplicación de los derechos de los usuarios, establecidos en la ley, los establecimientos proveedores de servicios de salud, deberán:

1. Contar con un sistema de señalización que facilite la localización y ubicación de los servicios.
2. Contar con rampas de acceso y comunicación interna para los usuarios con discapacidad.

3. Asegurar ambientes de espera ventilados y limpios con acceso de agua potable y a servicios higiénicos.
4. Garantizar la confidencialidad de la información, a través del manejo del expediente clínico, al cual solo el personal autorizado debe tener acceso.
5. Informar al usuario, el nombre de las personas involucradas en su atención. Dicho personal debe portar la identificación que el establecimiento proveedor de servicios de salud establezca para sus trabajadores.
6. Garantizar las condiciones para preservar la intimidad de los usuarios y que no sean expuestos a la vista u oídos de personas que no estén involucradas en su atención.
7. Garantizar las condiciones para el buen resguardo de la salud del usuario.
8. Dar respuesta oportuna a las quejas y sugerencias, dejando un registro de las mismas.
9. Brindar al usuario atención médica oportuna, con calidad y calidez, así como la terapia con medicamentos, esenciales, en las condiciones establecidas para cada uno de los regímenes.
10. Cualquier otro dato o información que se considere necesario.

¿Cómo evaluamos la calidad?

En la evaluación de la Calidad de la Atención de los servicios se toman en cuenta tres de los elementos fundamentales:

- Estructura
- Proceso
- Resultados

Estructura

Para Donabedian la estructura se refiere a las “características relativamente establecida de quienes suministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan, e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar atención médica y comprende el número, distribución, capacidades y experiencia del personal profesional y

también del equipo de los hospitales y otras instalaciones” Avedis Donabedian. (Donabedian, 1984 pp4-151)

Starfire incluye elementos de la estructura: personal (número, tipo, preparación y motivación); instalaciones físicas (número, tipo, acreditación y estándares); sistemas y registros de información; financiamiento: gerencia y administración.

Proceso

Donabedian y Starfiel definieron el proceso como un conjunto de actividades que ocurren entre los profesionales de salud y pacientes, como sería un examen médico y el cumplimiento de normas de práctica satisfactoria. Los procesos incluyen el reconocimiento de problemas, método diagnóstico, diagnóstico, tratamiento y asistencia.

Donabedian define el proceso de atención médica como una “cadena compleja de hechos en que cada una de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue”. (MINSA, 2003) Es el componente que permite la evaluación de variables tales como: disponibilidad de los servicios, optimización de los recursos, satisfacción de los trabajadores, capacitación técnica y humana, etc. (MINSA, Ley General de salud y su Reglamento, 2004)

El manejo del proceso interpersonal está regido por normas que surgen de los valores, principios y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas en general y entre los profesionales de la salud y sus pacientes, en particular.

Resultados

Para Donabedian los resultados de los servicios de atención se definen como los cambios en el estado de salud que pueden atribuirse a la atención recibida incluyendo la satisfacción del paciente (Paganini, 1993 pp-1-8), a partir del análisis de los resultados proveniente de las diferentes acciones que ponen en comunicación directa a los

establecimientos de salud y los usuarios, es posible conocer los aspectos importantes de la atención reflejados en los indicadores de calidad evaluados por medio del estado de opinión de los usuarios y la capacidad e incapacidad resolutoria de los servicios; así como también de la morbilidad y mortalidad concerniente al estudio específico de alguna patología o servicio de salud en especial, de una población o sector en general.

Como ventaja del empleo de los resultados para la evaluación de la calidad tenemos:

Cuando está en duda la base científica de una práctica aceptada, el énfasis en los resultados tiende a desanimar el dogmatismo y ayudar a mantener un enfoque más abierto y flexible hacia el tratamiento; esto puede ayudar a desarrollar nuevas estrategias de atención que sean menos costosas, pero igualmente eficaces.

Los resultados reflejan todas las contribuciones de todos los profesionales a la atención del paciente.

Los resultados pueden proporcionar una medición inclusiva, integrativa, de la calidad de la atención; entre los muchos factores que reflejan esta medición está la propia contribución del paciente a la atención que, a su vez, puede haber sido influida por la naturaleza de la relación entre el paciente y los profesionales.

Resumiendo, existe un triple enfoque que puede permitir la evaluación de la calidad y existe una relación funcional fundamental entre los tres elementos, esto significa que las características estructurales de los lugares en donde se imparte la atención tienen una propensión a influir sobre el proceso de atención disminuyendo o acrecentando su calidad. En forma similar, los cambios en el proceso de la atención, incluyendo las variaciones en calidad, influirán en el efecto de la atención sobre el estado de salud en su definición más amplia.

Para seguir evaluando la calidad de atención al usuario debemos de implementar técnicas que nos permitan medir con mayor exactitud el servicio brindado. En este caso emplearemos la escala SERVQUAL que es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la Percepción de la calidad del servicio, herramienta

desarrollada por un grupo de investigadores Valerie A. Zeithaml, A. Parasuma y Leonard L. Berry en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Modelo conceptual que determinan 5 dimensiones, apoyados en una investigación cuantitativa, que realiza estudios estadísticos de análisis factorial para encontrar sus correlaciones. En este sentido se agrupan describiéndolas como sigue:

1. Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido.
4. Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Agrupa las dimensiones iniciales de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.
5. Empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. Agrupa los criterios iniciales de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

A partir de estas 5 dimensiones anteriores, se plantearán 22 preguntas sobre expectativas e igual número de ítems sobre las percepciones del servicio, evaluados en una escala de Likert de 7 puntos, totalizados así 44. Cuando las expectativas son superadas el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario se define como un servicio de calidad satisfactoria.

Al aplicarse SERVQUAL a muestra de usuarios mide:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar válido en Nicaragua (norma MINSA-INSS)
- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios ofertados).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Recibidos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

VII. DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de estudio:

Estudio descriptivo de corte transversal.

Área de estudio:

El estudio es realizado en Managua en el área de Consulta Externa del Centro de salud Villa libertad.

Universo:

El universo del estudio está constituido por todos los usuarios, que fueron atendidos en Consulta Externa del Centro de salud Villa libertad en el periodo del 1 de junio al 31 julio del 2022. siendo dicho universo de 600 pacientes que acudieron en los meses del estudio.

Muestra:

Para estimar el tamaño muestral se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención promedio diaria de pacientes durante el periodo de estudio, en los servicios más demandados.

La fórmula fue la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * p * q * n}{e^2(n-1) + z^2 * p * q}$$

n	Es el tamaño de la muestra	
Z	Confiabilidad	1.96
p	Probabilidad éxito	0.5
q	Probabilidad del fracaso	0.5
N	Universo	675
E	Error muestral	0.05

Dando como resultado un tamaño de la muestra 245 pacientes, y utilizando el muestreo intencional o de conveniencia.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis está constituida por los usuarios de la consulta externa que acudieron a recibir atención en el Centro de Salud Villa Libertad. provienen de las áreas Medicina General, Medicina Interna, Ginecología.

Criterios de Inclusión

1. Aquellos usuarios > 15 años capacitados para realizar la encuesta.
2. Pacientes atendidos dentro del horario establecido por el centro.
3. Pacientes atendidos en consulta externa que luego pasan al área de farmacia.
4. Pacientes atendidos en consulta externa que desean participar voluntariamente en la encuesta.

Criterios de Exclusión

1. Usuarios atendidos fuera del área de consulta externa.
2. Personas que no se puedan comunicar verbalmente.
3. Usuarios internos o trabajadores del Centro de Salud.

4. Pacientes atendidos en consulta externa que no desean participar en encuesta voluntariamente.

Variable de Estudio por objetivo:

Objetivo 1. Describir las características socio-demográficas de los pacientes sujetos del estudio.

- Edad
- Sexo
- Estado Civil
- Procedencia
- Escolaridad
- Ocupación

Objetivo 2. Valorar la satisfacción de los usuarios con relación a las condiciones de infraestructura

- Apariencia equipos
- Limpieza

Objetivo 3. Percibir las expectativas con respecto a la confiabilidad de los usuarios hacia la eficiencia, eficacia, y efectividad del personal de salud de consulta externa.

- Presentación empleados
- Interés en resolución de problemas
- Atención de salud en horario programado
- Información sobre tipo de servicio a brindar

Objetivo 4. Calificar la disposición del personal de salud en la prestación de un servicio rápido y eficiente.

- Tiempo de espera para ser atendido
- Duración de atención recibida
- Estable y apropiada hora de atención
- Información del horario de atención

Fuente de Información

Fuente Primaria: se recolectarán los datos a través de encuestas previamente elaborada y estructurada con preguntas cerradas, realizadas a usuarios que recibieron atención en la consulta externa, del Centro de salud Villa libertad.

Técnica de Recolección de Información

Se realizará el llenado de encuestas, dirigidas a usuarias que asistieron a la consulta externa.

Instrumento de recolección de Información

Se utilizará el cuestionario de servicio de calidad (SERVQUAL), adaptada a consulta externa, de servicios en salud. Incluyendo en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, por ende, se tomará antes de la consulta y después de ella. Estas preguntas estuvieron distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Bienes Tangibles (1-4), Confiabilidad (5-9), Capacidad de respuesta (10-13), Seguridad (14-17) y Empatía (18-22).

Procesamiento de la Información

Una vez finalizado la recolección de información, los datos serán procesados electrónicamente utilizando el programa Epi Info, registrándolos en tablas para su análisis.

Para la elaboración del texto, se utilizará el sistema computarizado Microsoft Word Office; Excel para la elaboración de las tablas y gráficas, lo cual proporcionará una mayor comprensión de la información.

Consideraciones Éticas

Para la recolección de la información, se solicita el permiso en SILAIS Managua para realizar el estudio en el área de consulta externa del Centro de salud Villa libertad.

Por características del estudio a las usuarias entrevistadas se realizó carta de consentimiento informado, explicando el objetivo del estudio, asegurando la privacidad y confidencialidad de datos proporcionados.

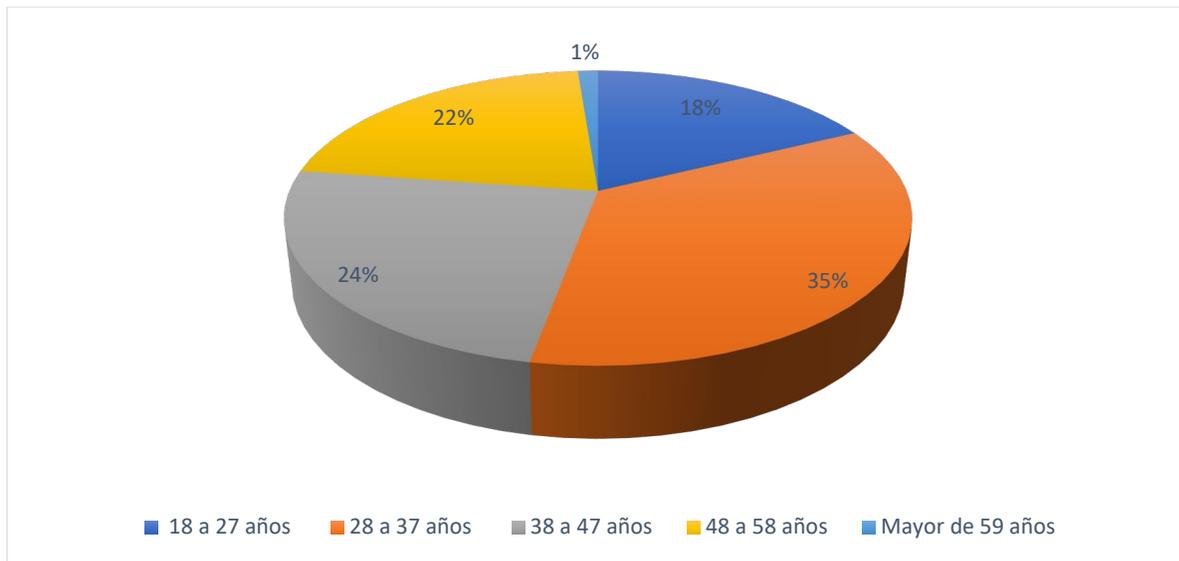
Trabajo de Campo

Para la recolección de información se realizará visitas al área de farmacia del centro de salud donde los usuarios de consulta externa se dirigen al final de cada consulta. Dichas visitas se efectuarán diariamente durante el mes de junio – julio y en diferentes horarios hasta completar el número de la muestra programada.

VIII. RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1. Características socio demográficas.

Gráfico 1. Edad de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



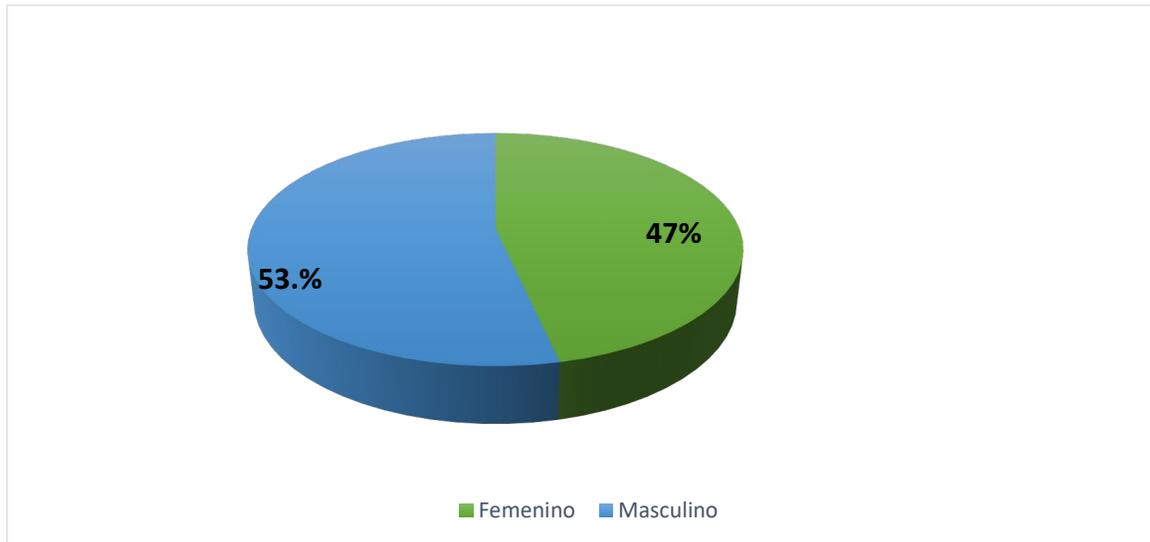
Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

La edad de los participantes del estudio de 28 a 37 años 85 (35%), de 38 a 47 años 59 (24%), de 48 a 58 años 52 (22%), de 18 a 27 años 43 (18%) y Mayor de 59 años 3 (1 %) (Ver Anexo 5, Tabla 1).

Los jóvenes y adultos menores de 37 años, son los que más demandan los servicios de atención en salud.

Concuerda con los estudios realizados por Moreno Arvizu (2019), donde los grupos etarios más frecuentes es de 31 a 40 años, Así mismo Bedoya flores (2018) los grupos etarios más frecuente 20 a 40 años.

Gráfico 2. Genero de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

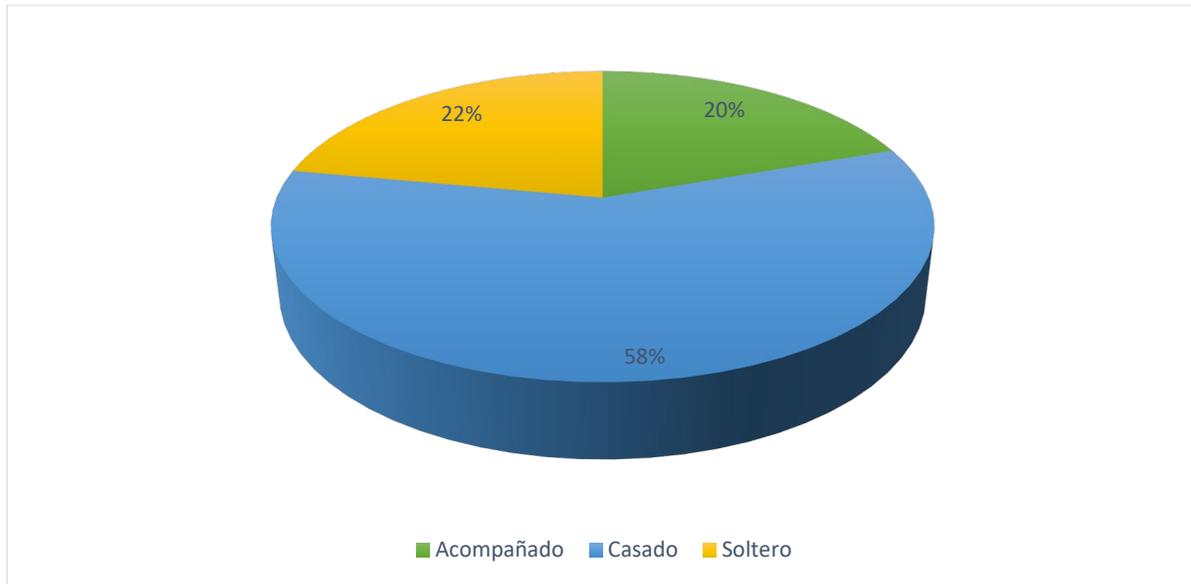


Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

En relación a los datos demográfico se observa que 131(53 %) de las personas eran de género masculino y 114 (47%) del género femenino (Ver anexo 5, tabla 2).

Esto no es similar con el estudio realizado por Moreno Arvizu en el año (2019), donde encontró que el sexo femenino fue (73%). Castellón Sequeira en el (2019), describe que el sexo que predomino fue femenino con (54%), no coincidieron con resultados de este estudio.

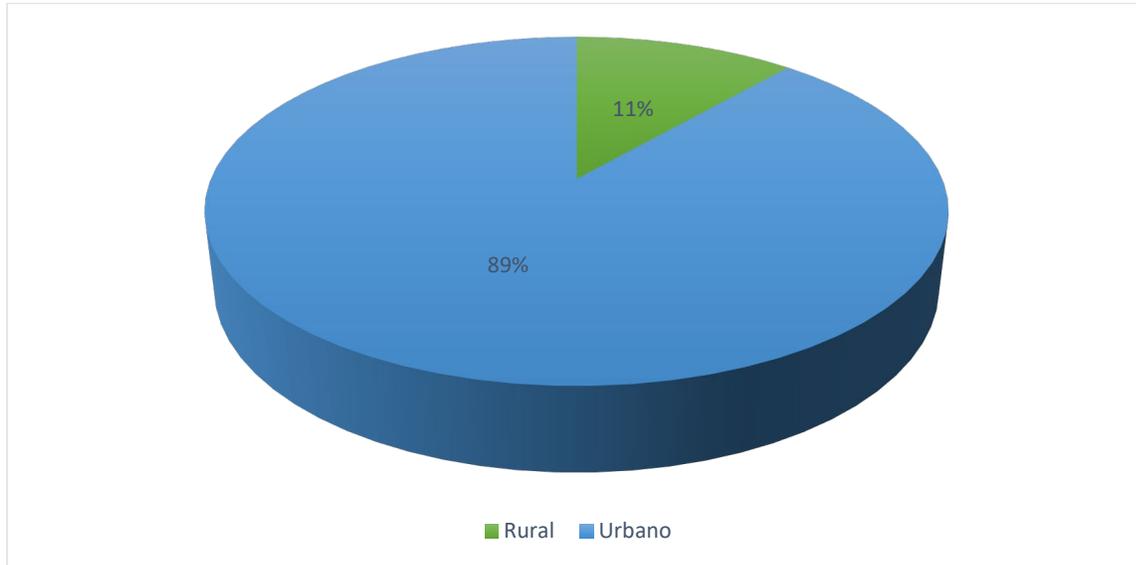
Gráfico 3. Estado Civil de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

En relación al Estado civil de los usuarios que participaron en el estudio, 143 (58%) era casados, el 54(22%) eran soltero, seguido 48(20%) acompañado.

Gráfico 4. Procedencia de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



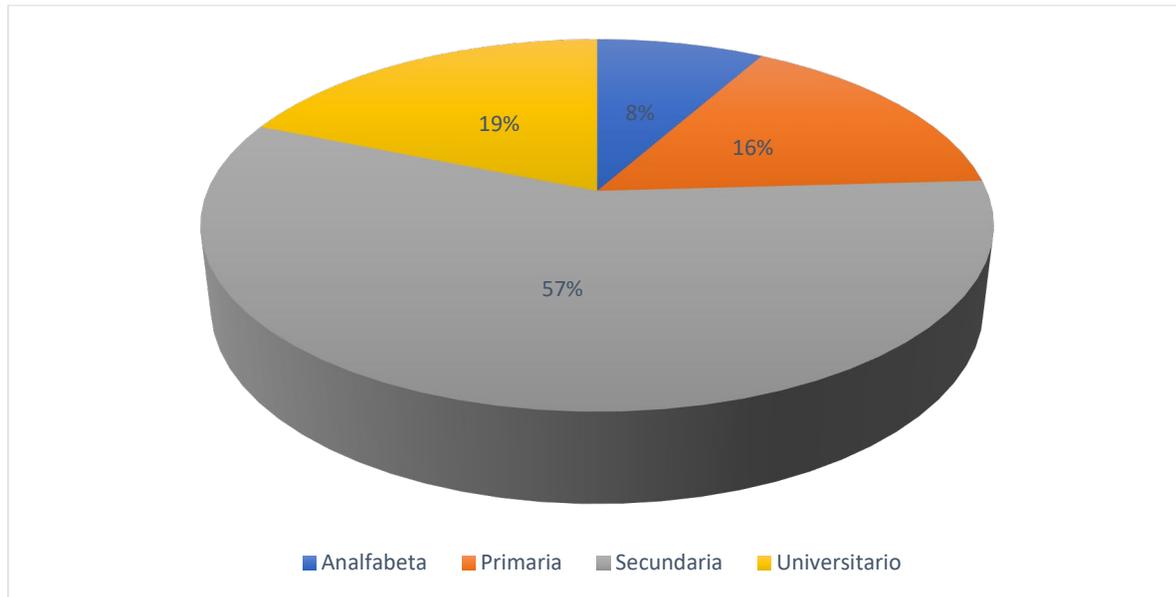
Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto a procedencia, de usuarios, del área urbana 217(89%) y 28(11%) área rural. (Ver anexo 5, tabla 4).

Esto concuerda con los estudios mencionados por Moreno Arvizu en el año (2019) encontró que la población rural fue la que más acudió a la unidad con un (57%), Orozco Urbina (2017), obtuvo resultados similares, donde la mayoría de usuarios residen en área urbana (91%).

Managua ciudad capital de Nicaragua y cabecera de municipio, se caracteriza por ser la ciudad más grande del país en términos de población y extensión geográfica. Los usuarios del centro de salud villa libertad tienen mayor accesibilidad tanto; geográfica, así como de transporte, lo que indica que están cubiertos con los servicios de salud.

Gráfico 5. Escolaridad de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

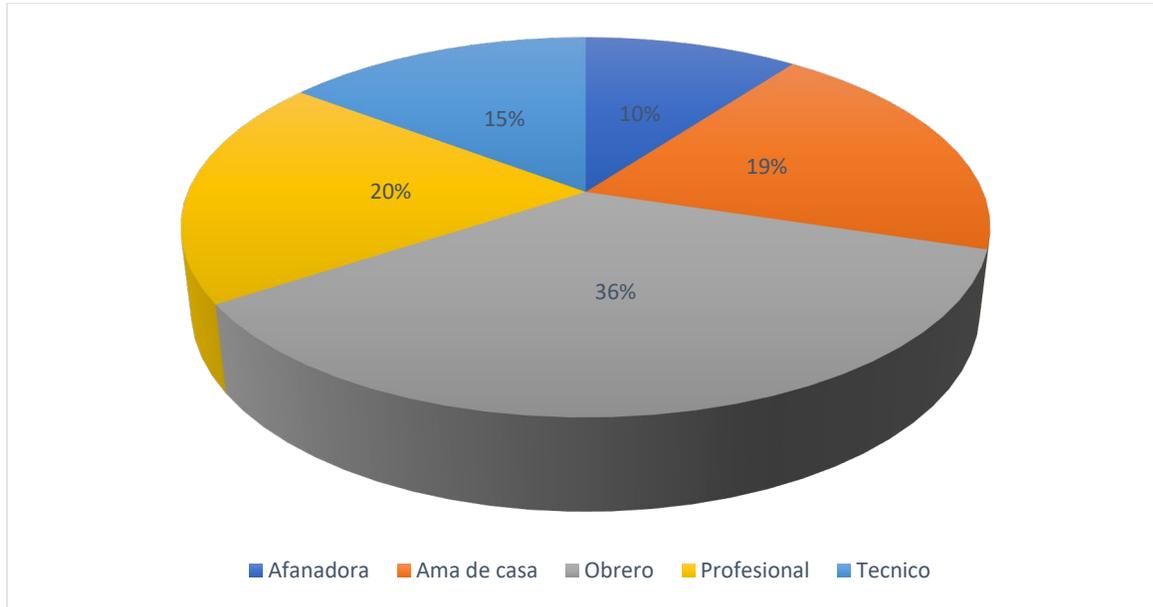


Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

El nivel de escolaridad que tienen los usuarios que participaron en el estudio, prevaleció el nivel secundario con 140(57%), universitario que corresponde al 46(19%), primaria 39(16%) y analfabeta 20(8%). (Ver Anexo 5, Tabla 5).

Bedoya Flores en el año (2018) en Colombia en su estudio refleja similitud dado que el nivel de escolaridad secundaria fue de mayor porcentaje en (44%).

Gráfico 6. Ocupación de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

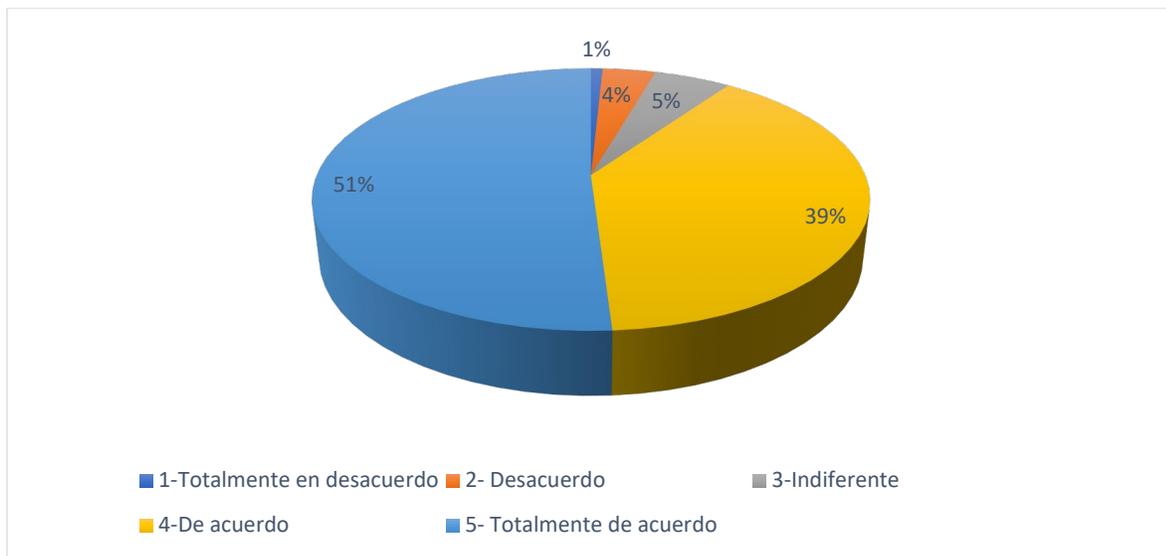
La ocupación de los usuarios que participaron en el estudio, prevaleció el nivel obrero en un 36(36%), el profesional que corresponde un 48(20%), ama de casa un 48(19%), 36(15%) para nivel técnico y 25(10%) afanadora. (Ver Anexo 5, Tabla 6).

Bedoya Flores en el año (2018) en Colombia en su estudio refleja similitud con la ocupación fue de mayor porcentaje en (30%).

Los resultados reflejados en estudio contrastado, son similares a los expresados en el actual estudio, la ocupación que más acuden a las unidades asistenciales, por un servicio en salud.

Objetivo 2. La satisfacción de los usuarios con relación a las condiciones de infraestructura.

Gráfico 7. Satisfacción de los usuarios en la apariencia de equipos de la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

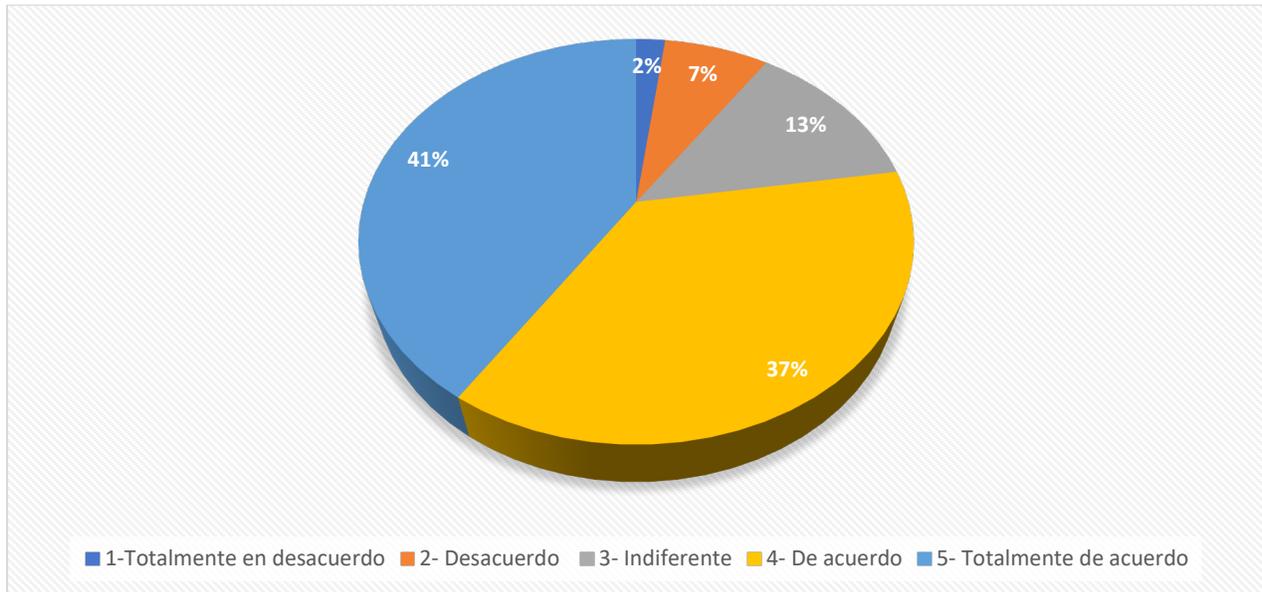


Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto a la apariencia de los equipos de la consulta externa, los usuarios que participaron en el estudio, se observan que 125 (51%) de las personas están totalmente de acuerdo, 96 (39%) refiere estar de acuerdo, 13(5%) indiferente, y un 9(4%) en desacuerdo. (Ver Anexo 5, Tabla 7).

Esto concuerda con datos mencionado por Bedoya Flores en el año (2018) Colombia encontró que la mayoría de los usuarios refieren que en general están satisfecho en un (65%).

Gráfico 8. Satisfacción de los usuarios en relación con el servicio de limpieza de la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



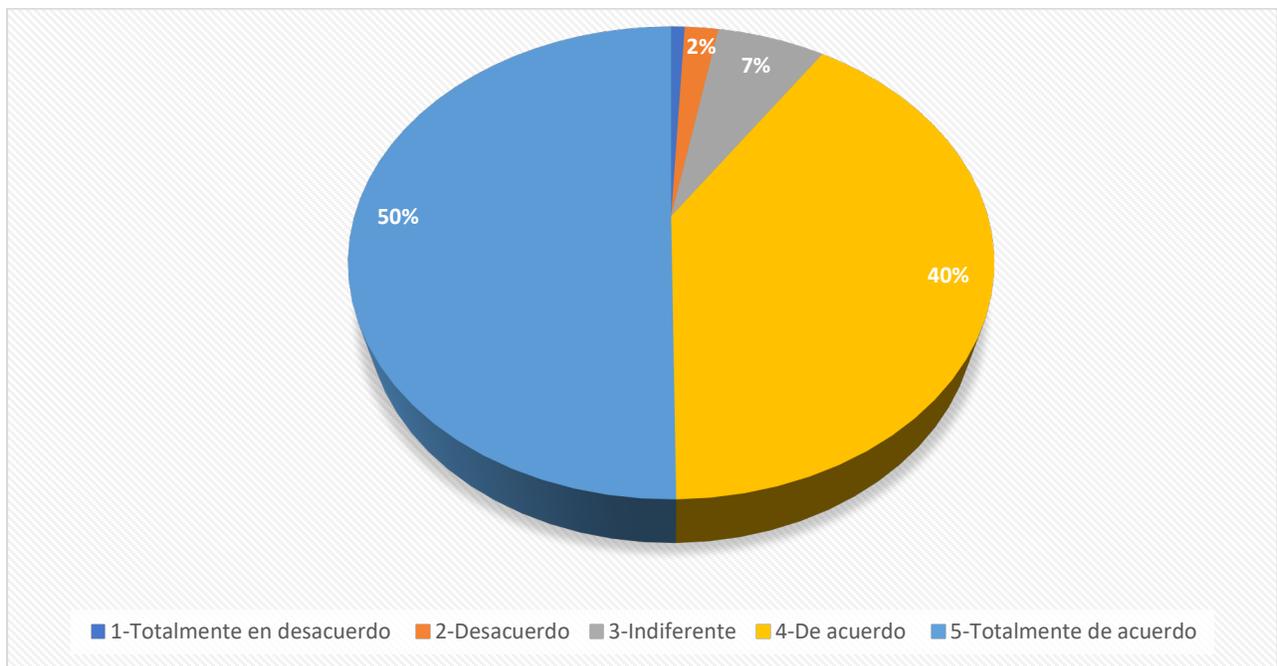
Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto al servicio de limpieza de la consulta externa, los usuarios que participaron en el estudio, se observan que 100(41%), refiere sentirse satisfecho, 90(37%) limpieza regular, un 32(13%) indiferente y un 18(7%) en desacuerdo. (Ver Anexo 5, Tabla 8).

Estos datos no coinciden con el estudio realizado por Moreno Arvizu en el año 2019, donde la percepción con limpieza es positiva (60%). Bedoya flores (2018) describe resultados similares que es muy satisfactorio (66%).

Objetivo 3. Percibir las expectativas con respecto a la confiabilidad de los usuarios hacia la eficiencia, eficacia y efectividad.

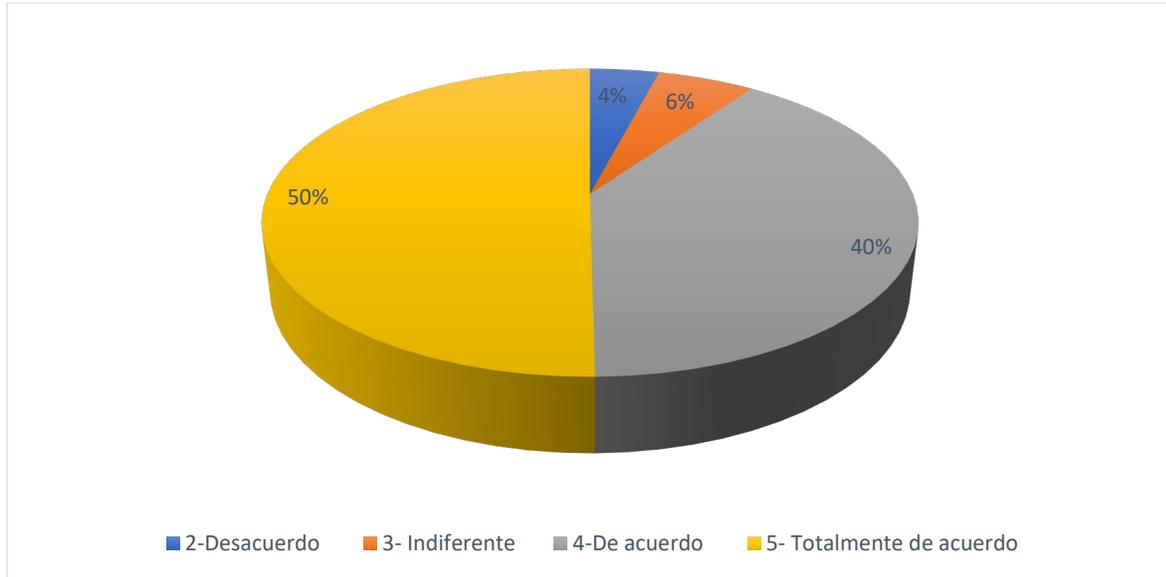
Gráfico 9. Satisfacción del usuario en la presentación de los empleados del sector salud en el área de consulta externa en el centro de salud villa libertad en periodo comprendido de junio – julio 2022.



Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto a la presentación del personal de salud de la consulta externa, los usuarios que participaron en el estudio, se observan que 123 (50%) de las personas están totalmente de acuerdo, 99(40%) refiere estar de acuerdo, 16(7%) indiferente, y un 5 (2 %) en desacuerdo. (Ver Anexo 5, Tabla 9).

Gráfico 10. Percepción del interés a solucionar el problema de los usuarios en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

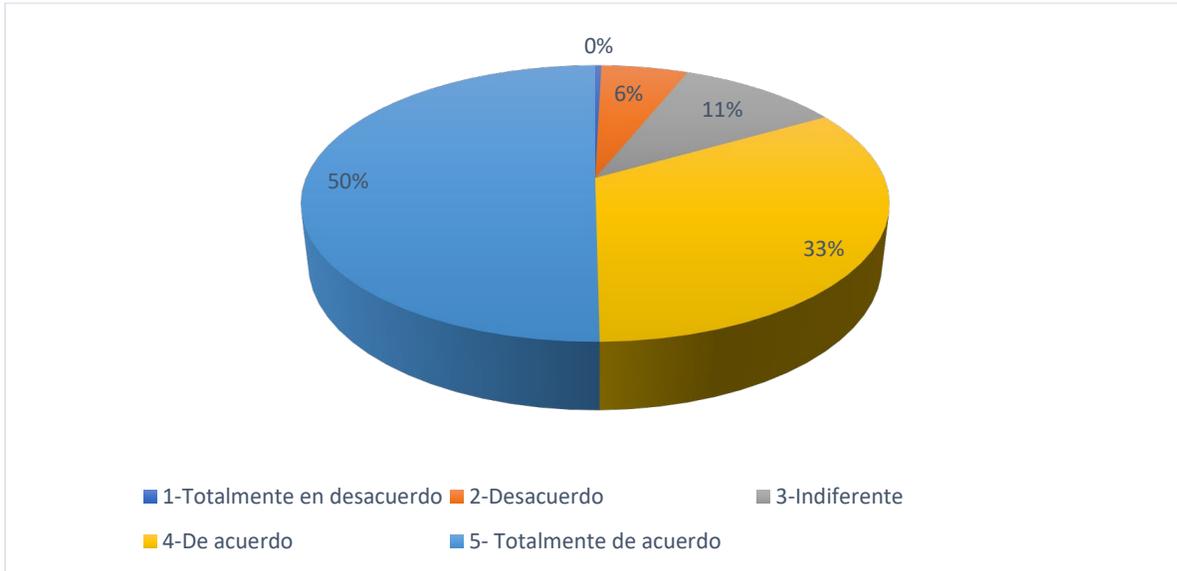


Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

En relación al interés de la consulta externa en resolución de problemas los usuarios que participaron en el estudio, se observan que 123(50%) de las personas están totalmente de acuerdo, 98 (40%) de acuerdo, 14(6%) indiferente y un 10(4%) desacuerdo. (Ver Anexo 5, Tabla 10).

Esto concuerda con el estudio realizados por Bedoya flores en el año (2018) en Colombia encontró que la solución a la necesidad que se brinda a la población atendida es de (66%).

Gráfico 11. Percepción del usuario respecto a atención de salud en horario programado en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

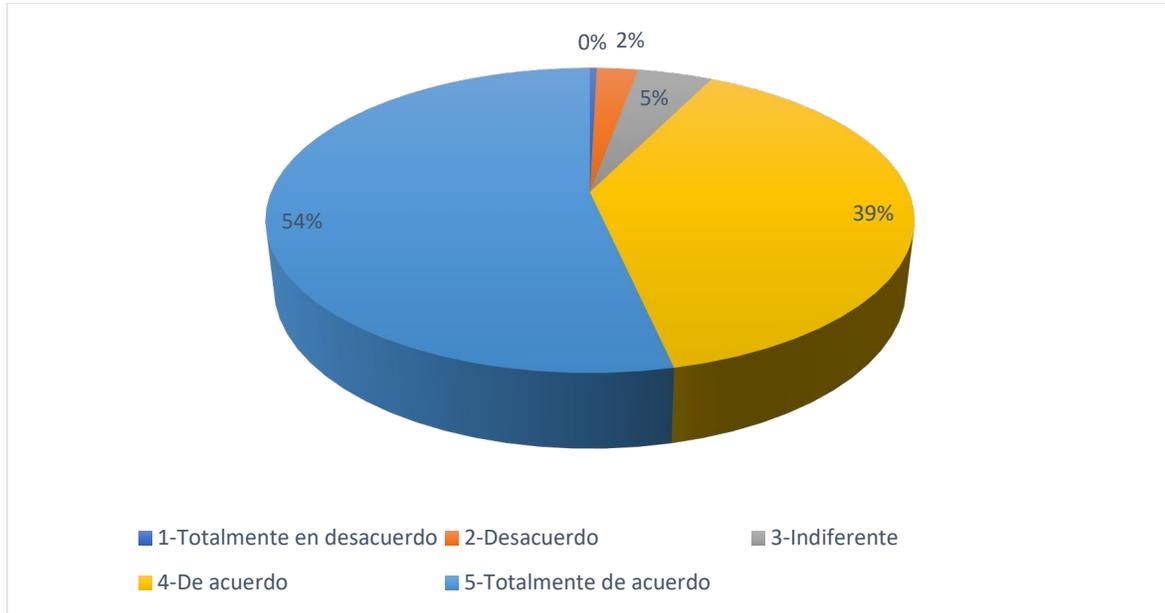


Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Relación a la atención de salud en horarios programados, los usuarios que participaron en el estudio, se observan que 123(50%) de las personas están totalmente de acuerdo, 81(33%) estar de acuerdo, 26 (11%) indiferente, y un 14(6%) en desacuerdo. (Ver Anexo 5, Tabla 11).

Esto concuerda con datos mencionado por Bedoya Flores en el año (2018) Colombia encontró que la mayoría de los usuarios refieren que en general están satisfecho en un (50%).

Gráfico 12. Información sobre servicio a brindar en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022



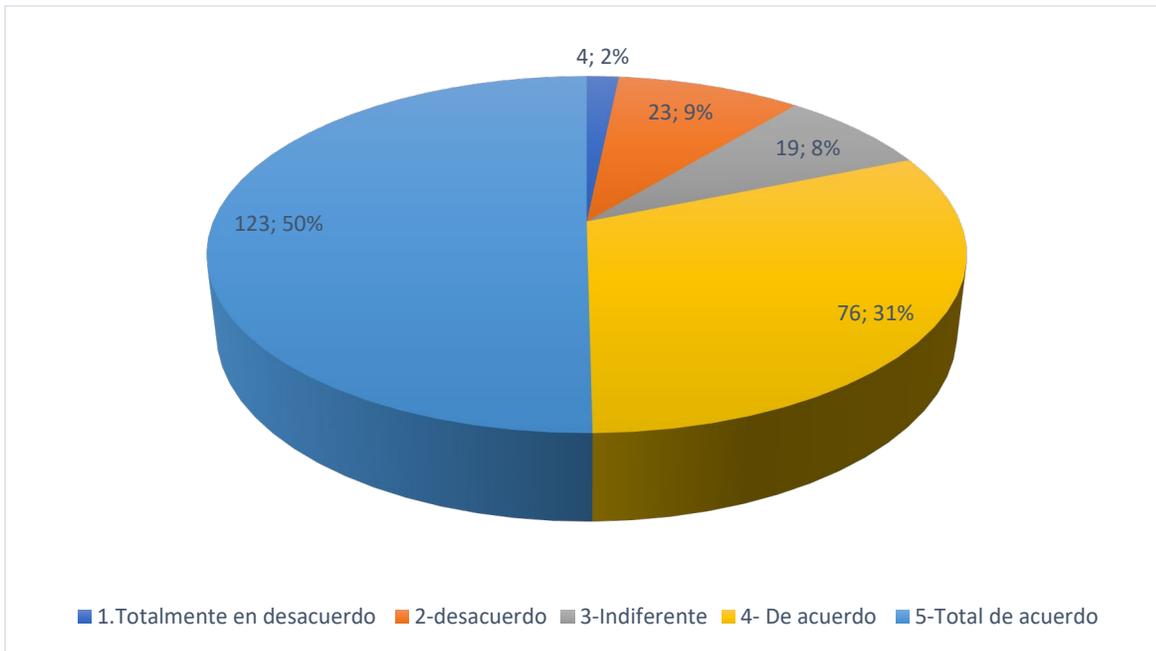
Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto a la información sobre servicio a brindar, los usuarios que participaron en el estudio, se observan que 131(54%) están totalmente de acuerdo, 96(39%) de acuerdo, 11(5%) indiferente, y un 6(2%) en desacuerdo. (Ver Anexo 5, Tabla 12).

Esto concuerda con el estudio realizado por Moreno Arvizu en el año (2019) encontró que la mayoría de los usuarios refieren que en general estar satisfecho en un (98%).

Objetivo 4. Calificar la disposición del personal de salud en la prestación de un servicio rápido y eficiente.

Gráfico 13. Apreciación del usuario respecto al tiempo de espera para en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



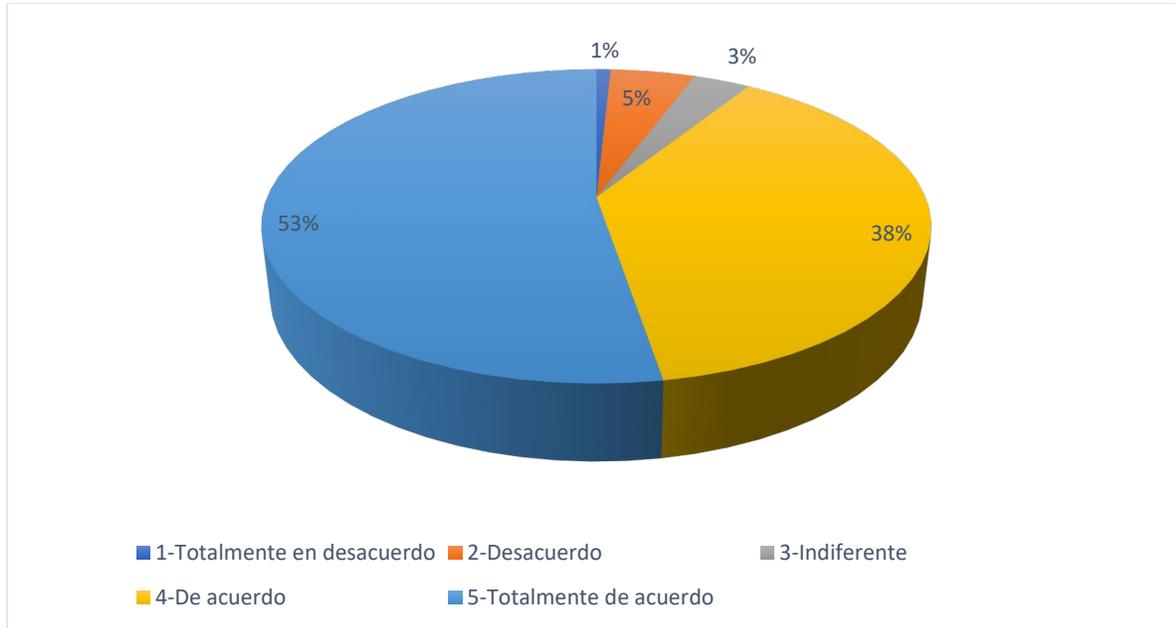
Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto al tiempo de espera para ser atendido, los usuarios que participaron en el estudio se observan que 123(50%) está totalmente de acuerdo, el 76(31%), de acuerdo, el 23(9%) está en desacuerdo y 19(8%) está un poco indiferente (Ver Anexo 5, Tabla 13).

A pesar del tiempo de espera, los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos, unos dijeron que debido a la alta demanda que tiene el centro de salud ellos comprenden que deben esperar.

Esto concuerda con los datos mencionados en el estudio por Moreno Arvizu en el año (2019) encontró resultados en un (65%), así mismo el estudio, Bedoya Flores en el año (2018) Colombia encontró resultados de un (46%).

Gráfico 14. Apreciación del usuario respecto a la duración de la atención recibida en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



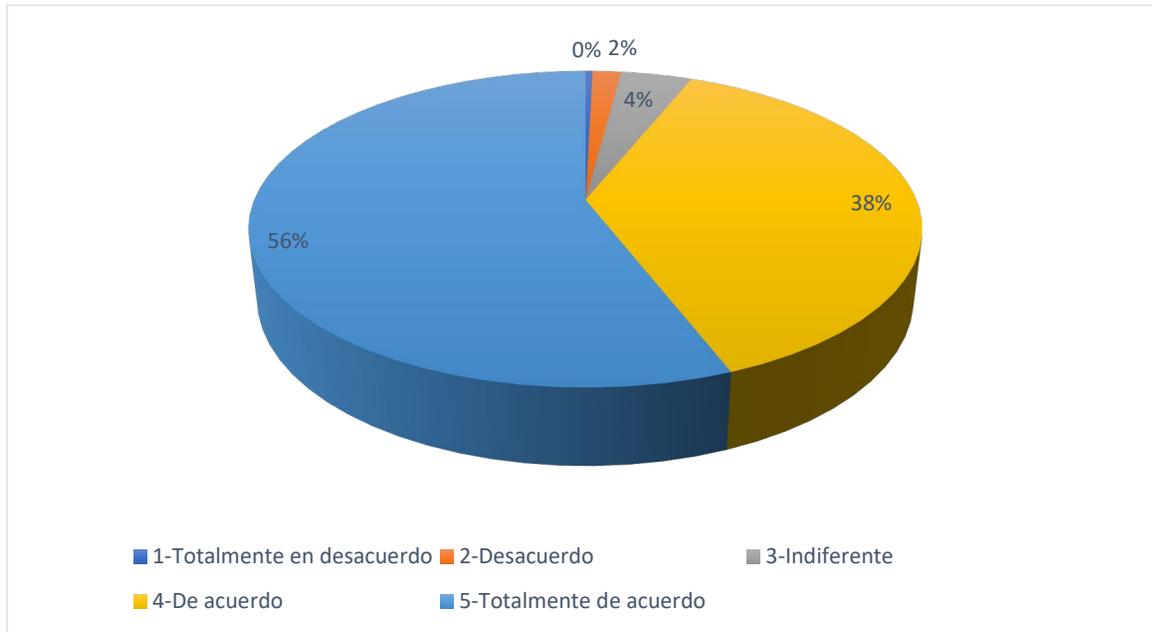
Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

En relación a la duración de la atención recibida, los usuarios que participaron en el estudio se observan que 129(53%) está totalmente de acuerdo, el 94(38%), de acuerdo, el 12(5%) está desacuerdo y el 8(3%) está un poco indiferente (Ver Anexo 5, Tabla 14).

Los usuarios se sienten muy satisfechos con el tiempo de la consulta, se conforma que el médico pueda recibirlo e indicarle el medicamento adecuado para resolver su problema de salud.

Similar al estudio realizado por Moreno Arvizu en el año (2019) los resultados fueron de un (82%).

Gráfico 15. Apreciación del usuario respecto a la estable y apropiada hora de atención en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

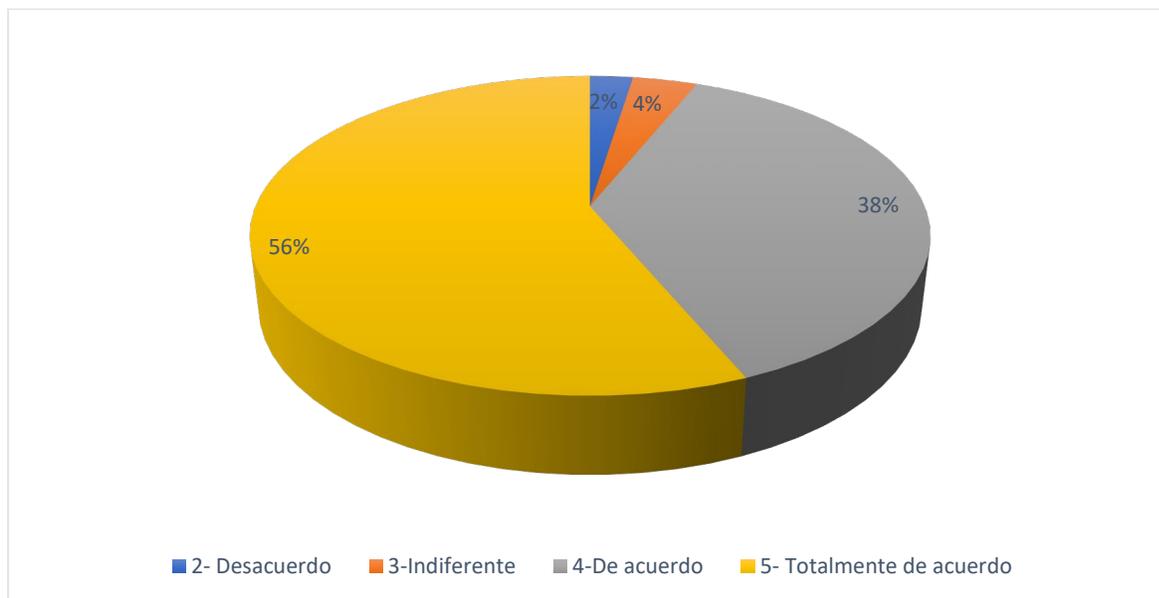


Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

Respecto a la estable y apropiada horas de atención, los usuarios que participaron en el estudio se observan que 137(56%) está totalmente de acuerdo, el 93(38%), de acuerdo, el 10(4%) indiferente y el 4(2%) desacuerdo (Ver Anexo 5, Tabla 15).

Es un dato aceptable, para lograr obtener una buena calidad de atención y que el paciente se sienta satisfecho.

Gráfico 16. Información del horario de atención en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.



Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio consulta externa

En relación sobre información de horario de atención, los usuarios que participaron en el estudio se observan que 138(56%) está totalmente de acuerdo, el 92(38%), de acuerdo, el 9(4%) indiferente y el 6(2%) desacuerdo (Ver Anexo 5, Tabla 16).

IX. CONCLUSION

1. Las principales características sociodemográficas de la población en estudio, la categoría edad oscila de 28 a 37 años, en su mayoría son masculino, procedentes de la zona urbana, estado civil casados, con un nivel académico de secundaria y de ocupación obreros.
2. Según expectativas de la calidad de atención recibida en el servicio, fueron satisfactorias para el área de consulta externa del centro de salud villa libertad. La satisfacción de los usuarios con respecto a las condiciones para la atención, en su mayoría los usuarios refirieron que las apariencias de los equipos están en excelentes condiciones, el porte y aspecto de los trabajadores del sector salud es impecable, había suficientes asientos y sala de espera de la consulta externa se encontraba regularmente limpia.
3. La Calidad de los profesionales de la salud que laboran para la institución tiene el 90% un alto nivel de resolución de los problemas de los usuarios en general se siente muy satisfechos con la atención e información que brinda la consulta externa. De acuerdo a la percepción de los usuarios ellos opinaron que la atención recibida fue excelente.
4. La mayoría de usuarios se siente satisfecho con el tiempo de espera, la duración de la consulta es satisfactoria para la mayoría, el personal médico explicó con palabras claras, sencillas su estado de salud, así como los consejos y orientaciones, en general los pacientes mencionaron estar satisfechos con el horario y atención recibida.

X. RECOMENDACIONES

A las autoridades del Centro de Salud Villa Libertad:

- a) Los resultados de este estudio pueden ser difundidos a las autoridades correspondientes para que fortalezcan al personal involucrado en la atención directa con el usuario.
- b) Fortalecimiento para mejora continua de la calidad de atención tomando en cuenta el bajo nivel de satisfacción con respecto a la limpieza.
- c) Brindar seguimiento a este estudio para asegurar las mejoras continuas de los servicios brindados en el centro de salud utilizando modelos de medición de calidad con base científica.

XI. BIBLIOGRAFIA

- Babakus, E. (1992). "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*. Vol. 24.
- Carman, J. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*. Vol. 66.
- Chang, Rosa. (1999) Satisfacción de los usuarios de la atención médica brindados en las policlínicas de urgencias, *Revista Cubanas Medicina Integral Familiar*.
- Cronin, J. (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol. 58.
- <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/1/cc.jpg>
- López, J. (2012) *Metodología de la investigación científica*. 7da edición.
- Nicaragua Ministerio de Salud, (2004) Ley General de Salud, Managua Asamblea Nacional de la república. Organización Mundial de la Salud OMS (2003) *Informe sobre la salud en el Mundo. Forjemos el futuro*. Ginebra: OMS-.
- Orihuela, F. (2015). *Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia centros de salud sagrado corazón de Jesús y la ensenada*. Puente piedra. 2015.
- Orozco, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa*. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. (Masters, CIES UNAN-Managua).
- Otálora, R. (2007). *Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del*. 22.
- Parasuraman, A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64
- Paredes. (2016). *Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 Minsa Moyobamba y hospital II-1 Es salud Moyobamba, periodo enero – mayo 2016*". (Universidad Nacional de san Martín Tarapoto. Facultad de ciencias de la salud escuela profesional de obstetricia.).

- Ramos, A. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de PICSI*, 2015. San Martín de Porres, Lima – Perú.
- República de Nicaragua Ministerio de Salud (2004 – 2005) Plan Nacional de Salud, Managua septiembre 2004. Dirección del primer nivel de atención. *Abordaje del Mejoramiento de la Atención en Salud (AMAS) Agosto*.
- Rocha, A. (2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina*. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Washington DC: OPS; (1998) Organización panamericana de la salud OPS Liderazgo en salud Panamericana. *Documento Oficial # 2879*.
- Yupa, E. (2018). *Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en centro de salud Venus del Río Quevedo*. (Universidad católica de Santiago de Guayaquil.). Recuperado de 7. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11760/1/T-UCSG-POS-MGSS>

ANEXOS

ANEXO 1. OPERACIONES DE VARIABLES.

Objetivo 1. Características socio demográficas.

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION	VALOR	ESCALA DE MEDICION
Edad	% de los pacientes entrevistados por grupos de edades	Años cumplidos referidos por el entrevistado agrupados en 4 escalas	15-19 Años 20-24 Años 25-29 Años >30 Años	Ordinal
Sexo	% de los pacientes entrevistados según sexo	Características fenotípicas que nos diferencia al sexo hombre y mujer	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
Estado Civil	% de los pacientes entrevistados según su estado civil	Estado conyugal referido por el entrevistado	Soltero Casado Acompañado	Nominal Politómica
Procedencia	% de los pacientes entrevistados según su procedencia	Lugar de origen referido por el entrevistado	Rural Urbano	Nominal Dicotómica
Escolaridad	% de los pacientes entrevistados según escolaridad alcanzada	Nivel académico alcanzado hasta el momento de la entrevista agrupado en 4 escala	Universitario Secundaria Primaria Analfabeta	Ordinal
Ocupación	% de los pacientes entrevistados según su ocupación	Actividad en la que ocupa mayoría de tiempo el individuo referido en ese momento.	Profesional Técnico Obrero Afanadora Ama de casa	Nominal Politómica

Objetivo 2: La satisfacción de los usuarios con relación a las condiciones de infraestructura.

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION	VALOR	ESCALA DE MEDICION
Apariencia de equipos	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa de los equipos	Opinión de usuarios de acuerdo a las apariencias de objetos e instrumentos	1.Totalmente en desacuerdo 2.desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Limpieza	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en limpieza	Estado de higiene de un área físico	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta

Objetivo 3: Percibir las expectativas con respecto a la confiabilidad de los usuarios hacia la eficiencia, eficacia, y efectividad.

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION	VALOR	ESCALA DE MEDICION
Presentación de los empleados	Rango de % de satisfacción del usuario a Expectativa del servicio en capacidad de respuesta	Opinión de usuarios de acuerdo a la apariencia de las personas	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Interés de la consulta externa en resolución de problemas	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la resolución de los problemas en la consulta externa	Percepción del interés en querer solucionar el motivo de consulta del usuario en consulta externa	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Atención de salud en horario programado	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la atención de salud en horario programados	Apreciación del usuario respecto a atención de salud en horario programado	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Información sobre servicio a brindar	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la dimensión capacidad de respuesta	Percepción del usuario en materia de conocimiento del servicio que va a recibir	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta

Objetivo 4: Calificar la disposición del personal de salud en la prestación de un servicio rápido y eficiente.

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION	VALOR	ESCALA DE MEDICION
Tiempo de espera para ser atendido	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en el tiempo de espera	Apreciación del usuario respecto al tiempo de espera para su atención	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Duración de la atención recibida	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa de la duración de la atención recibida	Apreciación del usuario respecto a la duración de la atención recibida	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Estable y apropiadas horas de atención	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa apropiada hora de atención	Apreciación del usuario respecto a la estable y apropiada hora de atención	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta
Información del horario de atención	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del horario de atención	Apreciación del usuario en cuanto a información brindada del horario de atención	1.Totalmente en desacuerdo 2. desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Numérica discreta

1. ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PUBLICA
CIES- UNAN Managua



Percepción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio a julio 2022

I. Características Socio Demográficas	
Edad	Años cumplidos <input type="text"/>
Sexo	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Estados Civil	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Acompañad <input type="checkbox"/>
Categoría	
Procedencia	Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>
Escolaridad	Universitaria <input type="checkbox"/> Secundari <input type="checkbox"/> Primar <input type="checkbox"/> Analfabeta <input type="checkbox"/>
Ocupación	Profesional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Obrero <input type="checkbox"/> Otro, especificar _____

II. Dimensiones sobre expectativas			
------------------------------------	--	--	--

ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACION PARA LA REALIZACION DEL ESTUDIO.

El Acuerdo. Presidente!

2022

MINISTERIO DE SALUD
SILAIS MANAGUA

Managua, 02 de Agosto de 2022
DDI – NCR – 08 – 328 – 22.

Dr. Benito Flores
Director Centro de Salud Villa Libertad
Su Despacho.

Estimado Dr. Flores,

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que estamos autorizando solicitud de investigación, para que la Maestrando en Salud Publica del CIES – UNAN Managua, Dra Allison Estafan Membreño Bonilla, realice estudio sobre: "Percepción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del Centro de Salud Villa Libertad en el periodo comprendido de Junio a Julio 2022"

La fuente de información es primaria, se aplicara encuesta previo consentimiento informado a pacientes que recibieron atención en la consulta externa,

Por lo antes descrito, estamos enviando a la Maestrando, para que se presenten a la Dirección a coordinar con usted la actividad investigativa

Sin mas a que referirme, me suscribo de usted.

Atentamente,

Ninoska Cruz
Lic. Ninoska Cruz
Directora Docente.
SILAIS – Managua

MINISTERIO DE SALUD
SILAIS MANAGUA
DIRECCIÓN DE DOCENCIA

Cc. Archivo.

ANEXOS 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
CIES- UNAN Managua



Estimado participante, ha sido invitada para participar por medio del llenado de un cuestionario en el estudio de Investigación a realizarse en Centro de salud Villa Libertad que lleva por Título:

Percepción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio a julio 2022

Investigador: Allison Estefan Membreño Bonilla

El motivo es para fines académicos como forma de culminación de maestría y el objetivo del estudio es evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, por la calidad de atención en salud recibida, en consulta externa de esta unidad asistencial. Las dimensiones a tomar en cuenta para dicha evaluación, es la encuesta de SERVQUAL, modificada para los servicios de salud, y consta de 22 preguntas, en cinco dimensiones, las cuales se mencionan:

Bienes tangibles: apariencia e, instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales

Confiable: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La empresa cumple promesas, suministro del servicio, solución de problemas.

Capacidad de respuesta: Es la disposición para prestar un servicio rápido y adecuado.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades.

Empatía: nivel de atención individualizada, servicio personalizado al gusto del cliente.

La información recolectada será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación Su participación es voluntaria y usted tiene toda la libertad de negarse a participar. Con la firma del consentimiento refleja que usted ha comprendido el objeto de estudio.

Firma Usuaría. _____ Fecha. _____ Código. _____

ANEXOS 5. TABLAS

Tabla 1. Edad de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 - 27 años	43	18%
28 - 37 años	85	35%
38 - 47 años	59	24%
48 – 58 años	52	22%
Mayor de 59 años	3	1%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 2. Genero de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	114	46.53%
Masculino	131	53.47%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa

Tabla 3. Estado Civil de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Acompañado	48	19.59%
Casado	143	58.37%
Soltero	54	22.04%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa

Tabla 4. Procedencia de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Rural	28	11.43%
Urbano	217	88.57%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 5. Escolaridad de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeta	20	8.16%
Primaria	39	15.92%
Secundaria	140	57.14%
Universitario	46	18.78%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 6. Ocupación de los pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Afanadora	25	10.20%
Ama de casa	48	19.59%
Obrero	88	35.92%
Profesional	48	19.59%
Técnico	36	14.69%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa

Tabla 7. Satisfacción de los usuarios en la apariencia de equipos de la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Satisfacción de los usuarios en la apariencia de equipos	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	2	0.82%
2- Desacuerdo	9	3.67%
3- Indiferente	13	5.31%
4-De acuerdo	96	39.18%
5- Totalmente de acuerdo	125	51.02%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 8. Satisfacción de los usuarios en relación con el servicio de limpieza de la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Limpieza del área de la consulta externa es adecuada	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	5	2.04%
2-Desacuerdo	18	7.35%
3-Indiferente	32	13.06%
4-De acuerdo	90	36.73%
5-Totalmente de acuerdo	100	40.82%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 9. Satisfacción del usuario en la presentación de los empleados del sector salud en el área de consulta externa en el centro de salud villa libertad en periodo comprendido de junio – julio 2022.

La presentación de los empleados del área de la consulta externa es adecuada	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	2	0.82%
2-Desacuerdo	5	2.04%
3-Indiferente	16	6.53%
4- De acuerdo	99	40.41%
5- Totalmente de acuerdo	123	50.20%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 10. Percepción del interés a solucionar el problema de los usuarios en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Interés a solucionar el problema del usuario	Frecuencia	Porcentaje
2- Desacuerdo	10	4.08%
3- Indiferente	14	5.71%
4-De acuerdo	98	40.00%
5-Totalmente de acuerdo	123	50.20%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 11. Percepción del usuario respecto a atención de salud en horario programado en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Atención de salud en horario programado	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	1	0.41%
2-Desacuerdo	14	5.71%
3-Indiferente	26	10.61%
4-De acuerdo	81	33.06%
5-Totalmente de acuerdo	123	50.20%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 12. Información sobre servicio a brindar en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Información sobre servicio a brindar	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	1	0.41%
2-Desacuerdo	6	2.45%
3-Indiferente	11	4.49%
4-De acuerdo	96	39.18%
5-Totalmente de acuerdo	131	53.47%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 13. Apreciación del usuario respecto al tiempo de espera para en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	4	1.63%
2-Desacuerdo	23	9.39%
3-Indiferente	19	7.76%
4- De acuerdo	76	31.02%
5- Totalmente de acuerdo	123	50.20%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Gráfico 14. Apreciación del usuario respecto a la duración de la atención recibida en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Duración de la atención recibida	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	2	0.82%
2-Desacuerdo	12	4.90%
3-Indiferente	8	3.27%
4- De acuerdo	94	38.37%
5- Totalmente de acuerdo	129	52.65%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 15. Apreciación del usuario respecto a la estable y apropiada hora de atención en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Estable y apropiada hora de atención	Frecuencia	Porcentaje
1-Totalmente en desacuerdo	1	0.41%
2-Desacuerdo	4	1.63%
3-Indiferente	10	4.08%
4- De acuerdo	93	37.96%
5- Totalmente de acuerdo	137	55.92%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

Tabla 16. Información del horario de atención en la consulta externa en el centro de salud villa libertad en el periodo comprendido de junio – julio 2022.

Información de horario de atención	Frecuencia	Porcentaje
2-Desacuerdo	6	2.45%
3-Indiferente	9	3.67%
4- De acuerdo	92	37.55%
5- Totalmente de acuerdo	138	56.33%
Total	245	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa.

ANEXOS 6. FOTOS



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!
SALUD EN FAMILIA Y COMUNIDAD
VILLA LIBERTAD



2★22
**ESPERANZAS
VICTORIOSAS!**







Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

SALUD EN FAMILIA Y COMUNIDAD

VILLA LIBERTAD



2022
ESPERANZAS
VICTORIOSAS!
TODO CON AMOR!

#VACUNANDONOS
PUEBLO
QUE
VENCE