



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN HOSPITALARIA



**PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CLÍNICA
MÉDICA BELÉN DE LA CIUDAD DE SANTA ANA.**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRAS EN GESTIÓN HOSPITALARIA

AUTORES:

LICDA. WENDY ELIZABETH COMAYAGUA ARGUETA

DRA. YANIRA DEL CARMEN GALICIA DE BONILLA

ASESOR:

DRA. MSP. MIRNA DEL CARMEN MORÁN DE BARRERA

CIUDAD UNIVERSITARIA, MARZO DE 2024

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

M.Sc. Juan Rosa Quintanilla

Rector de la Universidad de El Salvador

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata

Vicerrectora Académica de la Universidad de El Salvador

M.Sc. Roger Armando Arias Alvarado

Vicerrector Administrativo de la Universidad de El Salvador

Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

Secretario General de la Universidad de El Salvador

Lic. Carlos Amílcar Serrano Rivera

Fiscal General

Lcda. Ana Ruth Avelar Valladares

Defensora de los Derechos Universitarios

FACULTAD DE MEDICINA

Dr. Saúl Díaz

Decano

Lic. Franklin Méndez

Vicedecano

Msc. Roberto Hernández

Secretario general

Dr. Luis Alberto Figueroa Aristondo

Coordinador de la Maestría en Gestión Hospitalaria

DEDICATORIA

A Dios: Por ser mi guía, por darme la sabiduría para aprender, tomar decisiones acertadas y poner a las personas idóneas en mi camino.

A mi esposo: Jaime Cuéllar, que me acompañó, me apoyó y me dio ánimos para seguir en tiempos difíciles, que me esperó y me motivó para seguir adelante.

A mi familia: Que comprendieron, sacrificaron momentos y se desvelaron conmigo. Especialmente a mi mamá Silvia Argueta, que siempre ha confiado en mí.

A mi angelito en el cielo....

A mis maestros: que proporcionaron conocimientos, consejos y me ayudaron a crecer profesionalmente.

A mi compañera de tesis: Yanira Galicia, que con su apoyo, dinamismo y conocimientos pudimos trabajar en armonía y coordinación para culminar satisfactoriamente la maestría.

A cada persona: que de manera directa o indirecta contribuyeron para realizar cada proyecto y han participado en mi proceso de formación académica.

Wendy Elizabeth Comayagua Argueta

DEDICATORIA

A mi Señor, Dios Todopoderoso: dedico, primeramente, este nuevo triunfo, por darme la oportunidad de vida, salud y las fuerzas para culminar este proceso académico, toda la gloria y la honra es para Él, reconozco que sin Él nada soy. “Gracias Señor”.

A mi papá, Ramón Sibrian: por enseñarme con su ejemplo de hombre trabajador y responsable, los principios y valores que me han llevado al éxito, cuidándome siempre con sus oraciones y al finalizar este proceso hoy me cuida desde el cielo. Le amo papá. **A mi madre**, Victoria Galicia: por sus oraciones, darme su apoyo y comprensión. “Gracias mamá”.

A mi esposo, Fausto Bonilla: por estar conmigo esforzándose y acompañándome, en cada peldaño; por su amor y cuidado. Gracias Faustito.

A mi hija, Luisita Belén: mi única y linda niña que Dios me dió, mi inspiración, motivo de lucha y colega en formación, te amo princesa preciosa.

A mis hermanos, Yolanda, Irma, Juan, Carlos, Mario y Nelson: con amor fraterno.

A mi equipo de trabajo de Clínica Médica Belén, por estar conmigo cada día y con su excelente trabajo profesional tratar en lo posible de hacer la diferencia.

A mi compañera de tesis, Licda. Wendy Elizabeth Comayagua Argueta: por su comprensión y excelente desempeño profesional, para realizar en consonancia cada paso de trabajo requerido en el logro de este grado académico.

A mis maestros y asesora de tesis, Dr. Luis Fernando Figueroa, Dr. William Miranda y Dra. Mirna del Carmen Morán de Barrera: por su excelencia académica y guía profesional.

A cada uno de mis hermanos, familia y amigos en la fe, que se ha involucrado y me han apoyado. Muchas gracias.

Yanira del Carmen Galicia de Bonilla

INDICE

GENERALIDADES DEL ESTUDIO	8
Título de la investigación	9
Resultados	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2- JUSTIFICACIÓN	14
1.3. OBJETIVOS	16
CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA	17
2. Marco de referencia	17
2.1 Tema	17
2.2 Antecedentes	17
2.3 Bases teóricas.....	18
2.4 Ventajas	20
2.5 Dimensiones.....	21
2.6 Factores influyentes	21
2.7 Estado del Arte.....	22
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	24
3.1- Tipo y diseño de la investigación.	24
3.2 Caracterización del área de estudio, Población y muestra:.....	24
3.3 Descriptores del estudio	25
3.3.1- Definiciones operacionales (operacionalización Descriptor #1).	25
3.3.2- Definiciones operacionales (operacionalización Descriptor #2)	26
3.3.3- Definiciones operacionales (operacionalización Descriptor #3)	27
3.4 Técnicas	28
3.5 Instrumentos.....	28
3.6- Plan de procesamiento y análisis de datos.	28
3.7- Consideraciones éticas	28

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4. Análisis de datos	30
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1 CONCLUSIONES.....	43
5.2 LECCIONES APRENDIDAS	43
5. RECOMENDACIONES	44
6.1 PROPUESTA TÉCNICA.....	44
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
8. ANEXOS	49
8.1 Consentimiento informado.....	49
8.2 Hoja de información para pacientes	50
8.3 Carta de solicitud para autorización de proyecto de investigación	51
8.4 Entrevista de percepción del usuario con relación a la atención recibida en la Clínica Belén de Santa Ana.....	53
8.5 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	56
INSTRUMENTO DE GESTION DE QUEJAS.....	56
8.6 FOTOGRAFIAS DE USUARIOS ENTREVISTADOS	59

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Uso de servicios de clínica médica Belén	30
Ilustración 2: Atención recibida.....	30
Ilustración 3: Oferta de servicios	31
Ilustración 4: Imagen del Personal	31
Ilustración 5: Tiempo de espera	32
Ilustración 6: Horario de atención.....	32
Ilustración 7: Empatía del personal	33
Ilustración 8: Cuidado que reciben los pacientes	33
Ilustración 9: Resolución de necesidades	34
Ilustración 10: Acceso a las instalaciones	34
Ilustración 11: Acceso al parqueo	35
Ilustración 12: Ambiente libre de ruidos	35
Ilustración 13: Comodidad de muebles	36
Ilustración 14: Limpieza de instalaciones	36
Ilustración 15: Distribución de áreas	37
Ilustración 16: Climatización de instalaciones	37
Ilustración 17: señalización de áreas	38
Ilustración 18: condiciones de la sala de espera	38
Ilustración 19: Mecanismos para presentar quejas	39
Ilustración 20: Mecanismos para evaluar la atención recibida	39
Ilustración 21: Esquema resumen de resultados según la Escala de Likert.....	40

GENERALIDADES DEL ESTUDIO

Título de la investigación

Percepción del usuario de la atención recibida en Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.

Resultados

Al realizar la investigación cualitativa en Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana, se buscaba: Identificar la percepción del usuario de la satisfacción de la calidad de los servicios de la Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana, poder adaptarlos a la realidad salvadoreña, mejorar su capacidad de oferta e incrementar su demanda.

Además, contribuir en el proceso de mejora continua de esta institución y cumplir con los requerimientos técnico administrativos que cada centro prestador de servicios de salud debe tener.

Métodos:

La investigación fue de tipo cualitativa de carácter descriptiva, con la que se obtuvo información sobre el tema seleccionado, identificando y recolectando información de interés para dar respuesta al tema de investigación, durante un tiempo establecido de 6 meses.

Acrónimos

GC= Gestión de Calidad

PGC= Proceso de Gestión de Calidad

CH= Centro Hospitalario

Usuario= Paciente

INTRODUCCIÓN

Los procesos de gestión de calidad son fundamentales para mejorar la atención del usuario en los centros de salud ya que su implementación permite a los prestadores de servicios de salud identificar y medir la calidad de los servicios que brindan, lo que contribuye para identificar áreas deficientes y tomar medidas para mejorar la atención al paciente y por ende su satisfacción. También, permiten establecer estándares claros de atención al paciente, lo que les ayuda a garantizar que todos reciban la misma calidad de atención independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o cualquier otra variable.

Estos procesos son muy amplios; por ello, el estudio se ha enfocado en la rama de la satisfacción del paciente, la cual resulta muy importante para poder identificar cual es la perspectiva del paciente en cuanto a la atención recibida. La satisfacción del usuario permite mejorar los procesos internos institucionales, crear planes de mejora continua, reevaluar la infraestructura y confort de sus instalaciones, logística, organización administrativa, profesionalismo del personal y por supuesto la perspectiva del paciente.

La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud. Por ello la percepción de los usuarios y los resultados de la atención están estrechamente relacionados con el éxito de una institución, ya que de ello depende la preferencia de estos. (1)

EL contar con métodos de evaluación de la atención al paciente contribuye para mejorar la eficiencia y productividad, lo que conlleva a una atención más rápida y efectiva para los usuarios. Esto es importante en un entorno de atención médica en donde el tiempo es crucial y puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

Estos procesos ayudan a los centros de salud, a identificar áreas de mejora, establecer estándares claros de atención a los usuarios, incrementar la eficiencia, la productividad, y garantizar que todos los pacientes reciban la misma calidad de

atención y contar con sistemas de evaluación; puesto que en la actualidad, en Santa Ana existen muchas instituciones prestadoras de servicios de salud que dependen de la calidad de su oferta para influir de manera positiva en la perspectiva del usuario, por ello resulta elemental medir la satisfacción del paciente atendido en clínica Médica Belén, ya que su juicio es un reflejo de la calidad de atención ofertada institucionalmente.

Por ello surgió la necesidad por investigar sobre la satisfacción del paciente ya que debido aumento de la demanda de atención de salud en la población también han surgido un sinnúmero de instituciones privadas que ofertan calidad pero no cubren las necesidades esperadas por los pacientes; por ello, el conocer la percepción del usuario de la atención recibida aportó ideas para poder mejorar aspectos de infraestructura, atención y logística que desde el punto de vista administrativo no se habían tomado en cuenta.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del problema

El grado de satisfacción del paciente está estrechamente relacionado con la Calidad; puesto que envuelve un sistema de procesos que pretenden alcanzar objetivos encaminados a mejorar las actividades que comprende la atención al usuario; mejorando así las expectativas de estos, la atención brindada y recibida, así como la organización del sistema de salud.

El hablar de satisfacción del paciente en cuanto a la atención recibida es un tema muy amplio puesto que requiere evaluar todas las secciones, actividades, recursos y procedimientos que se emplean en una determinada área u organización, en este caso en Clínica Médica Belén; con el fin de obtener mejores resultados, por ello es necesario realizar una revisión detenida sobre este tema ya que continuamente se promueven procesos para mejorar la calidad en los centros de salud debido a la constante rotación de personal, nuevos procedimientos y cambios en el entorno físico y social. Por ello resulta necesario contar con protocolos y adoptar procesos enfocados en la mejora continua, que puedan medir los resultados obtenidos y realizar modificaciones esenciales a cada necesidad encontrada, siguiendo siempre el fin principal que es la satisfacción del paciente.

Implementar un sistema de gestión de calidad que evalúe la satisfacción del usuario, partiendo de la atención recibida y subjetividad de cada uno, resulta un reto muy amplio pero no imposible, pues el objetivo principal es lograr la máxima satisfacción aplicando el proceso correcto y bien definido. (1)

Lo que se pretende con la evaluación de la satisfacción del paciente es mejorar la atención ofertada; así como los resultados obtenidos, por ello es vital realizar observaciones que permitan medir, facilitar y replantear su ejecución de manera acorde a las necesidades de cada usuario y a la capacidad de la institución como centro de atención privada; tomando en cuenta la infraestructura y confort de sus instalaciones, logística, organización administrativa, profesionalismo del personal y por supuesto la perspectiva del paciente.

Una de las estrategias utilizadas para disminuir la insatisfacción del usuario causada por el deterioro de la calidad de vida, el aumento de la demanda de pacientes, retraso en la atención, falta de medicamento en el sector público han sido la búsqueda de una mejora de la calidad de los centros privados que prestan servicios de salud, a partir de una definición del concepto de calidad, orientada a lograr tanto la satisfacción del usuario externo (población), como la motivación del usuario interno (trabajador del sector salud). (2)

A raíz de lo anterior se plantea lo siguiente: ¿Cuál es la Percepción del usuario de la atención recibida en Clínica Médica Belén de la ciudad de santa Ana?

1.2- JUSTIFICACIÓN

La calidad de la atención médica ha tomado mayor importancia y atención en los últimos años, que implica acciones y trabajo interdisciplinario para lograr resultados positivos en el estado de salud de la población.

La calidad puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente; podría conocerse como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permita un mayor beneficio. Independientemente del enfoque que se adopte, el concepto está presente en todas las áreas laborales y de servicios, que ha venido cobrando creciente importancia, en el sector público y privado. (3)

Es de importancia conocer que la calidad percibida es la calidad que tiene un producto o servicio según la percepción del cliente. Es un criterio subjetivo y no siempre tiene por qué coincidir con la calidad real u objetiva, que se basa en datos tangibles como las materias primas, el proceso de fabricación, la garantía o el servicio que se brinda. (4)

Por lo que la percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios establecidos como la calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud.(3)

La calidad depende de la perspectiva del usuario, por lo tanto, se considera que calidad es superar las expectativas de los usuarios, de manera que cumpla la satisfacción de las necesidades. (5)

Entre los factores que influyen en la calidad, pueden mencionarse la infraestructura (edificio, consultorios deseables, adecuado acceso), el proceso (interacción y relación entre los pacientes y los servicios de salud) y el resultado (satisfacción o

nivel de salud). Por lo que cuando se mide la “calidad en los servicios de salud” con algún instrumento consensuado ésta se vuelve más objetiva. (6)

La evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario se ha implementado más en la última década. Donde, a partir de ello es posible obtener información útil del entrevistado, como un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización que brinda estos servicios de salud, a los prestadores directos (personal médico) y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.(7)

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 General:

Comprender la percepción del usuario con relación a la satisfacción de la calidad de los servicios de la Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.

1.3.2 Específicos:

Determinar la percepción del usuario sobre los servicios prestados por el personal en la Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.

Conocer la percepción del usuario con relación a la infraestructura y confort de Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.

Identificar la percepción del usuario con relación a los mecanismos de presentación de quejas y sugerencias.

CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA

2. Marco de referencia

2.1 Tema

Percepción del usuario de la atención recibida en Clínica Médica Belén, de la ciudad de Santa Ana.

2.2 Antecedentes

Se han consultado métodos de evaluación de satisfacción utilizados por otras instituciones. La implementación de estos métodos permitirá contar con un instrumento que contribuya a evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos y poder mejorar las áreas que resulten menos favorecidas. De esta forma el instrumento de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención sanitaria. La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción tienen sobre la atención prestada, para medir el nivel de satisfacción con los servicios de salud.

Así la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón, tiene como población objeto de estudio todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de salud de Aragón. (8)

El contenido de los cuestionarios osciló entre 9 y 19 ítems en función del servicio sanitario valorado (Atención Primaria, Centro Médico de Especialidades, Hospital, etc.), siendo comunes tanto las preguntas como las escalas de medición (con pequeñas variaciones en función del tipo de usuario al que va dirigido). Así, los cuestionarios cuentan con los siguientes bloques:

Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).

- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora, tiempo de espera para entrar en consulta) en el

caso de consultas externas y centros de especialidades médicas, servicios de urgencias y atención primaria.

- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada, tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de la atención recibida.

Y la Encuesta de satisfacción de un proyecto de mejora de calidad del servicio aragonés de salud (una comunidad autónoma del norte de España), que está orientado a implementar la estrategia para conocer la opinión que tienen los usuarios y usuarias sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud de Aragón. (9)

2.3 Bases teóricas

Evaluar la satisfacción de la atención recibida de acuerdo a la perspectiva de los pacientes; proporciona una ventana de oportunidad que permite mejorar lo que se mide; ya que este indicador permite evaluar la efectividad y esfuerzo, tomando en cuenta las metas y objetivos trazados, así como la adecuada utilización de los recursos disponibles. Se puede medir el impacto que de manera conjunta aportan el talento humano disponible, los esfuerzos realizados, los servicios y acciones de salud proporcionadas a la población atendida. (10)

Así mismo permite evaluar la oferta institucional, accesibilidad, confortabilidad de las instalaciones, calidad técnica, servicios ofertados, tecnología con que cuenta. (7)

Conocer la satisfacción de un paciente es un proceso complejo relacionado con una diversidad de factores, que finalmente resultan condicionados por aspectos como la subjetividad, las expectativas previas, factores psicológicos, el contexto social y hasta la interrelación entre prestador/receptor del servicio. (11)

Son limitadas las investigaciones realizadas internacionalmente sobre temas que midan la satisfacción del usuario, puesto que resulta difícil de evaluar debido a sus múltiples variables, sin embargo, es un tema muy importante que involucra a la población que hace uso de los servicios de salud, las instituciones y el personal. En El Salvador, se cuenta con manuales que evalúan y monitorean la calidad en Salud, así como protocolos internos y encuestas utilizadas por las instituciones privadas que buscan mejorar la atención brindada al usuario a través de la evaluación de la atención proporcionada. (12)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. Las características del servicio de salud según la OMS son la accesibilidad, eficiencia y satisfacción en los usuarios, siendo este último un derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. (17)

El sector salud forma parte vital de la población, puesto que con el surgimiento de nuevas enfermedades las necesidades de atención han aumentado, generando acumulo de usuarios en el sector público y propiciando que se recurra a la atención privada para reducir los tiempos de espera y por supuesto esperando recibir una mejor atención; con esto la aparición de nuevas instituciones privadas sumándose a la competencia en el mercado de la salud. Es importante mencionar que para seguir ofertados servicios médicos las instituciones se someten a una serie de evaluaciones y protocolos que deben cumplir para asegurar el correcto funcionamiento de estas; aunado a esto se debe tomar en cuenta la preferencia de la población para acudir a una institución que cumpla con los estándares que esta persona busca; para ello se debe contar con protocolos que evalúen la atención brindada y con esto medir la satisfacción del usuario y su familia.

Se dice entonces que la satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. Según la OMS es: la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. (13)

Esta influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y los reclamos por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. La satisfacción del paciente es, por tanto, un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales. (14)

2.4 Ventajas

Las encuestas de satisfacción y retroalimentación ayudan a recopilar información sobre la satisfacción del paciente, lo que resulta en una mejor comunicación con los médicos, los administradores, los proveedores y más.

Estas son las ventajas que se obtienen al medir la satisfacción de los pacientes:

- La satisfacción de la paciente propicia la preferencia de estos.
- La preferencia de más usuarios es sinónimo de más ganancias.
- Mayor número de ingresos.
- Mejora la productividad de sus empleados.
- Mejora la atención del paciente hacia el personal.
- Disminución de riesgos laborales.
- Reducción de demandas por mala praxis.
- Mejora el ambiente laboral porque mejoran los procesos.
- Favorece el crecimiento institucional.
- Renovación constante de los planes de mejora continua.
- Mejor comprensión de las necesidades de los pacientes.

2.5 Dimensiones

De acuerdo a diferentes revistas que investigan temas sobre la satisfacción del paciente se dice que las necesidades y expectativas del paciente se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada, entendida como una medida de eficacia, confort, pertinencia y control del funcionamiento del sistema sanitario, menciona también que la satisfacción del paciente es una variable mixta y compleja que se ha estudiado dentro de las ciencias sociales y de la salud. Todo depende de la perspectiva en que el evaluador aborde esta temática, ya sea psicológica u organizacional. (15)

Es importante mencionar que a pesar de investigaciones y la realización de diferentes métodos de evaluación resulta difícil poder adaptarse tanto a las necesidades de cada individuo como de la zona geográfica a la que pertenecen, por ello cada instrumento debe acoplarse a cada institución y la zona donde se encuentra para reducir las diferencias y tomar en cuenta las particularidades de sus usuarios.

Así mismo, son escasos los medios a través de los cuales los pacientes pueden expresar sus valoraciones del servicio recibido y en general; son pocas las estrategias orientadas hacia la gestión de la calidad. Aunado a esto, las condiciones particulares de las instituciones sanitarias públicas son en su mayoría precarias e incluso reflejan una amplia brecha al compararlas con el servicio prestado por hospitales del sector privado en cuanto a la forma y calidad de su funcionamiento general (forma de ingreso, procesos y procedimientos médicos, estado de equipos, existencia de insumos, atención ofrecida) (16)

2.6 Factores influyentes

Existen diferentes métodos de evaluación, pero no de los más efectivos es la encuesta de satisfacción que permite de manera anónima conocer la perspectiva del paciente atendido, sobre la atención recibida. (17)

EL usuario de los servicios de salud; llámese paciente es el centro por el cual giran las instituciones que ofertan servicios de salud ya que de la preferencia de estos

depende el progreso de las mismas; puesto que su satisfacción es un indicador muy importante al hablar de calidad. (18)

Entre los factores que más influyen para poder evaluar la satisfacción del paciente de acuerdo a la atención recibida, están los siguientes (19)

- Perspectiva del paciente
- Infraestructura y confort
- Organización administrativa
- Profesionalismo del personal

Siendo estos los ejes de comparación más comunes entre las instituciones de nuestra población.

2.7 Estado del Arte

Se trató el tema sobre la percepción del usuario de la atención recibida en Clínica Médica Belén, donde se investigó “como Evaluar la satisfacción de la atención recibida de acuerdo a la perspectiva de los pacientes;”

Se encontraron varios artículos relacionados con el tema de investigación, de los cuales se retomaron 19. Estos documentos se caracterizan por mostrar información sobre la calidad, ventajas y desventajas sobre métodos de evaluación, así como estrategias que se puede implementar para mejorar la atención en salud; acoplándolas a las diferentes instituciones y sus objetivos, manteniendo la mejora continua.

Es así como se retomaron los siguientes documentos:

- Manual del usuario para monitoreo, evaluación y seguimiento de estándares de calidad en salud-Acuerdo2667.pdf [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Este incorpora estrategias para la evaluación continua.

- Encuesta de Satisfacción en Salud: ¿Cómo se Puede Medir la Calidad de Atención? [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en: <https://debmedia.com/blog/encuesta-de-satisfaccion-en-salud/>. Que plantea estrategias para medir la percepción de los usuarios de acuerdo a la calidad de la atención recibida.
- Qué es Calidad Percibida - Definición, significado y ejemplos [Internet]. 2020[citado el 15 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/calidad-percibida>. Este documento expresa de manera concreta conceptos sobre la calidad, su alcance y percepción.

Estos documentos se caracterizan por describir la importancia de poner atención a la percepción de los usuarios y sus necesidades, así como la importancia que las instituciones oferten calidad y cuenten con instrumentos para evaluar la atención prestada a la población y permitan la mejora continua de estos.

Con base a la literatura revisada es importante mencionar que todas concuerdan en que independientemente del área de atención para que los usuarios perciban de manera positiva la atención recibida existen aspectos en común; y es que las instituciones cuenten con instrumentos de evaluación que permitan identificar sus deficiencias y poder trabajar en su mejora continua a través de estrategias que tomen en cuenta las necesidades de la población atendida; así como, la calidad de la atención ofertada.

En conclusión se pudo revisar que existe mucha información sobre esta problemática, que se ha vuelto muy importante para mejorar las estrategias que las instituciones implementan para tener la preferencia de sus usuarios y continuar vigentes en el mercado privado en este caso.

Por ello con esta investigación se pretende aportar información que contribuya para que Clínica Médica Belén de Santa Ana implemente estrategias para controlar este problema y mejorar la atención brindada.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1- Tipo y diseño de la investigación.

Estudio cualitativo con un alcance descriptivo, de corte transversal orientado a señalar la percepción del usuario de la atención recibida en clínica Belén desde la perspectiva cualitativa. El estudio se realizó en la Clínica Médica Belén, de la ciudad de Santa Ana, en el año 2023.

3.2 Caracterización del área de estudio, Población y muestra:

Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana proporciona sus servicios a personas adultas en edades que rondan los 20 años en adelante. Por ello se tomarán en cuenta a todos aquellos que consulten en el periodo de agosto a septiembre 2023.

3.3 Descriptores del estudio

3.3.1- Definiciones operacionales (operacionalización Descriptor #1).

OBJETIVO Y OPERACIONALIZACIÓN DEL DESCRIPTOR						
Objetivo específico	Descriptor	Definición	Indicadores	Valores	Codificación	
Determinar la percepción del usuario sobre los servicios prestados por el personal en la Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.	Percepción del usuario sobre los servicios prestados por el personal	Enfoque que examina una empresa desde el punto de vista de las personas que compran y utilizan sus productos y servicios. Este punto de vista considera que la base de clientes de las organizaciones es crucial para el éxito financiero y las ventas de productos. En este caso, nos referimos a la perspectiva de los pacientes.	Atención del personal.	Excelente	6	
				Muy buena	5	
				Buena	4	
				Regular	3	
				Mala	2	
			Cobertura de la oferta de servicios (Variabilidad de opciones: consulta, ingresos, laboratorio y cafetín)	Muy mala	1	
				Muy satisfactorio	4	
				Satisfactorio	3	
				Poco satisfactorio	2	
			Imagen del personal.	Nada satisfactorio	1	
				Adecuada	3	
				Poco adecuada	2	
			Tiempo de espera	Inadecuada	1	
				Muy satisfecho	4	
				Satisfecho	3	
				Poco satisfecho	2	
			Horario de atención	Insatisfecho	1	
				Muy adecuado	4	
				Adecuado	3	
				Poco adecuado	2	
			Empatía del personal	Nada adecuado	1	
				Muy empático	4	
				Empático	3	
				Poco empático	2	
Cuidado de los pacientes	Nada Empático	1				
	Excelente	4				
	Buena	3				
	Regular	2				
Resolución de las necesidades del paciente.	Mala	1				
	Muy satisfecho	4				
	Satisfecho	3				
	Poco satisfecho	2				
					Insatisfecho	1

3.3.2- Definiciones operacionales (operacionalización Descriptor #2).

OBJETIVO Y OPERACIONALIZACIÓN DEL DESCRIPTOR					
Objetivo específico	Descriptor	Definición	Indicadores	Valores	Codificación
Conocer la percepción del usuario con relación a la infraestructura y confort de Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.	Percepción de la satisfacción de la infraestructura y confort	Experiencia holística que se caracteriza por la sensación de tranquilidad física y de bienestar corporal o comodidad.	Acceso a las instalaciones.	Muy accesible	4
				Accesible	3
				Poco accesible	2
				Difícil acceso	1
			Acceso a parqueo	Muy accesible	4
				Accesible	3
				Poco accesible	2
				Difícil acceso	1
			Ambiente libre de ruidos.	Muy agradable	4
				Agradable	3
				Poco agradable	2
				Desagradable	1
			Comodidad (Muebles, camas, sillas, canapé).	Muy cómodo	4
				Cómodo	3
				Poco cómodo	2
				Incómodo	1
			Limpieza de las instalaciones	Excelente	4
				Buena	3
				Regular	2
				Mala	1
			Distribución de áreas.	Excelente	4
				Buena	3
				Regular	2
				Mala	1
Climatización (aire acondicionado, TV)	Excelente	4			
	Buena	3			
	Regular	2			
	Mala	1			
Señalización de las instalaciones para orientación del paciente.	Excelente	4			
	Buena	3			
	Regular	2			
	Mala	1			
Condiciones de la sala de espera	Muy cómodo	4			
	Cómodo	3			
	Poco cómodo	2			
	Incómodo	1			

3.3.3- Definiciones operacionales (operacionalización Descriptor #3).

OBJETIVO Y OPERACIONALIZACIÓN DEL DESCRIPTOR					
Objetivo específico	Descriptor	Definición	Indicadores	Valores	Codificación
Identificar la percepción del usuario con relación a los mecanismos de presentación de quejas y sugerencias.	Percepción del usuario con relación a los mecanismos de presentación de quejas	Proceso para atender y resolver los problemas que los usuarios pudieran llegar a tener con una empresa. Su objetivo es mantener la satisfacción y la retención del cliente. (18)	Identificación de mecanismo para presentar sus quejas u observaciones.	Identifica sin dificultad	3
				Tiene dudas con relación al mecanismo.	2
				No identifica el mecanismo	1
			Conocimiento sobre la manera para evaluar el servicio que se brindó.	Lo conoce	3
				Tiene dudas	2
				No lo conoce	1

3.4 Técnicas

Para la recolección de información se empleó la técnica de la entrevista, utilizando como instrumento el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas; tomando en cuenta la escala de Likert, para el cual se capacitó a dos personas ajenas a la investigación; quienes fueron los asignados para entrevistar a los pacientes atendidos en Clínica Médica Belén.

3.5 Instrumentos

Se aplicaron de manera correcta; para lo cual, se siguió un proceso de capacitación para los entrevistadores, para evitar sesgos y omisión de información importante para el estudio. Las entrevistas se llevaron a cabo los días lunes y viernes ya que esos días existía mayor afluencia de usuarios.

3.6- Plan de procesamiento y análisis de datos.

A través de los de datos obtenidos de las encuestas, se pudo analizar, organizar y realizar conclusiones que contribuirán para la implementación de un proceso que mejore la calidad de la atención brindada a los usuarios de clínica médica Belén, utilizando técnicas de análisis cualitativo como la asociación de ideas.

Se realizó análisis descriptivo de tipo cualitativo en donde posteriormente al obtener los resultados se hizo un análisis entre los datos cualitativos que respondían a los objetivos de estudio.

Se agruparon y ordenaron los resultados de investigación en cuadros, matrices con categorías de respuesta que facilitaron la comprensión, análisis e interpretación para el establecimiento de conclusiones del estudio. Además se utilizó Microsoft office en donde se elaboraron tablas sinópticas en formato Word.

3.7- Consideraciones éticas

Para el desarrollo del estudio se tomó en cuenta la confidencialidad y privacidad de la información obtenida del proceso de recolección de datos, cumpliendo con este principio a través del anonimato en el instrumento de recolección de datos dirigido

al participante de la entrevista que aceptaron voluntariamente colaborar con el estudio, aclarando que a pesar que el consentimiento informado si incluía datos personales de identificación, este documento no fue vinculado con el instrumento ya que este se identificó únicamente a través de un código.

Durante el proceso de investigación se preservaron los principios de justicia, el cual está comprendido desde la selección justa y no discriminatoria de los sujetos de estudio de manera que los beneficios y riesgos se compartan equitativamente. Además de un trato sin prejuicio de quienes se rehúsen a participar o abandonen el estudio después de haber aceptado participar, manteniendo en el proceso de investigación un trato respetuoso y amable en todo momento.

Principio ético de beneficencia no maleficencia, durante el proceso de levantamiento de datos, se recolectó información que fue únicamente de utilidad para los objetivos del estudio, obteniendo resultados que orientados hacia las propuestas de estrategias para mejorar la calidad de atención en los servicios que presta el centro de salud objetivo de estudio.

Así mismo; durante el proceso de investigación se promovió el cumplimiento de no generar daño físico, moral o psicológico, asegurando el cumplimiento de no propiciar ningún tipo de coacción para la participación en el estudio a través de algún tipo de pago o dádiva.

Es decir, se preservó el principio ético del respeto a la dignidad humana, asegurando los principios bioéticos: beneficencia- no maleficencia, autonomía, justicia y confidencialidad, es decir se ejerció el derecho a la autodeterminación y el conocimiento irrestricto de la información, lo anterior se conservó mediante la previa explicación al paciente seleccionado del objetivo y justificación del estudio. Al ser aceptada la participación, se aplicó la hoja de información y el consentimiento informado que refleja el respeto al derecho que tiene el sujeto de estudio de participar de forma voluntaria en el proceso de investigación o incluso de negarse a participar habiendo aceptado de forma inicial en el proceso.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Análisis de datos

Ilustración 1: Uso de servicios de clínica médica Belén

CODIGO	RESULTADO
Consulta Médica	21
Laboratorio	11
Administración de medicamentos	12

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: El servicio del que mayor uso hacen los usuarios es la consulta médica.

Ilustración 2: Atención recibida

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Muy mala	0
2	Mala	0
3	Regular	0
4	Buena	0
5	Muy buena	5
6	Excelente	20

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: De acuerdo a la percepción de la atención recibida, la mayor parte de usuarios refieren en que les parece excelente.

Ilustración 3: Oferta de servicios

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Nada satisfactorio	0
2	Poco satisfactorio	0
3	Satisfactorio	5
4	Muy satisfactorio	20

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: La oferta de servicios parece ser muy satisfactoria para las personas que acuden a la clínica, y en menor cantidad opinan que es satisfactoria.

Ilustración 4: Imagen del Personal

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Inadecuada	0
2	Poco adecuada	0
3	Adecuada	25

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Con respecto a la imagen del personal en general la totalidad de los usuarios la consideran adecuada.

Ilustración 5: Tiempo de espera

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Insatisfecho	1
2	Poco satisfecho	2
3	Satisfecho	9
4	Muy satisfecho	13

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: La mayor cantidad de participantes del estudio clasificaron el tiempo de espera como satisfactorio y un menor número presentó insatisfacción con el criterio evaluado.

Ilustración 6: Horario de atención

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Nada adecuado	0
2	Poco adecuado	0
3	Adecuado	5
4	Muy adecuado	20

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: La mayor parte de los pacientes manifiestan estar muy de acuerdo con los horarios de atención, y un mínimo porcentaje de acuerdo, ninguno se muestra en desacuerdo con los horarios de atención.

Ilustración 7: Empatía del personal

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Nada empático	0
2	Poco empático	0
3	Empático	1
4	Muy empático	24

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Referente a la empatía que muestra el personal la mayoría de los pacientes define al personal como muy empático, ninguna persona refiere poca o nada de empatía.

Ilustración 8: Cuidado que reciben los pacientes

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	Malo	0
2	Regular	0
3	Bueno	2
4	Excelente	23

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: En cuando a los datos recolectados para el criterio de malo a excelente del cuidado que reciben los pacientes, la mayoría refiere un cuidado excelente y bueno.

Ilustración 9: Resolución de necesidades

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Insatisfecho	1
2	Poco satisfecho	1
3	Satisfecho	1
4	Muy satisfecho	22

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Con relación a la satisfacción en la resolución de las necesidades consultadas, la mayor parte de participantes manifestaron como satisfactorio el indicador evaluado.

Ilustración 10: Acceso a las instalaciones

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	De difícil acceso	0
2	Poco accesible	0
3	Accesible	4
4	Muy accesible	21

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: La mayor parte de los pacientes manifiestan que el acceso a las instalaciones es muy accesible, y ninguno percibe que el acceso a las instalaciones sea poco accesible o de difícil acceso.

Ilustración 11: Acceso al parqueo

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Difícil acceso	0
2	Poco accesible	0
3	Accesible	4
4	Muy accesible	21

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Referente a la accesibilidad al parqueo, la mayor parte de pacientes estima que es muy accesible y accesible, ningún paciente considera difícil o poco accesible el parqueo.

Ilustración 12: Ambiente libre de ruidos

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Desagradable	0
2	Poco agradable	2
3	Agradable	8
4	Muy agradable	15

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: En cuanto al ambiente libre de ruidos parece de carácter agradable a muy agradable para las personas en su mayoría, en un porcentaje mínimo les parece poco agradable.

Ilustración 13: Comodidad de muebles

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Incómodo	0
2	Poco cómodo	0
3	Cómodo	4
4	Muy cómodo	21

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Respecto a la comodidad de los muebles los pacientes, en su mayoría refieren que son muy cómodos, un pequeño grupo solo los considera cómodos.

Ilustración 14: Limpieza de instalaciones

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Mala	0
2	Regular	0
3	Buena	2
4	Excelente	23

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: En la limpieza de las instalaciones; la minoría menciona que es buena, mientras que la mayoría de los pacientes refiere que la limpieza es excelente en el lugar.

Ilustración 15: Distribución de áreas

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Mala	0
2	Regular	1
3	Buena	5
4	Excelente	19

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: La mayor parte de los pacientes consideran excelente la distribución de áreas en la clínica Belén, un grupo menor refiere que es buena, mientras el mínimo de pacientes considera que es regular.

Ilustración 16: Climatización de instalaciones

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Mala	0
2	Regular	0
3	Buena	5
4	Excelente	20

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: En cuanto a la climatización de las instalaciones referentes a condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire adecuadas para la comodidad, la mayoría de pacientes refieren excelente climatización, y la minoría una climatización buena, ninguno la considera regular o mala.

Ilustración 17: señalización de áreas

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Mala	0
2	Regular	0
3	Buena	7
4	Excelente	18

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: En la señalización de áreas, los usuarios, en su mayoría la estiman excelente, y un pequeño grupo una señalización de áreas buena.

Ilustración 18: condiciones de la sala de espera

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	Incómodo	0
2	Poco cómodo	2
3	Cómodo	6
4	Muy cómodo	17

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Para las condiciones de la sala de espera, ningún usuario refiere incomodidad, algunos usuarios refiere poco cómoda y cómoda, el resto considera muy cómodas las condiciones de la sala, en su mayoría.

Ilustración 19: Mecanismos para presentar quejas

CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADOS
1	No identifica el mecanismo	17
2	Tiene dudas con relación al mecanismo	0
3	Identifica sin dificultad	8

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: La mayoría de usuarios no identifica el mecanismo para presentar quejas dentro de la clínica. Algunos usuarios identifican sin dificultad el mecanismo, mecanismo que aún no se encuentra en uso, por lo que su manera de presentar quejas es informando sus inconvenientes al médico que los atiende.

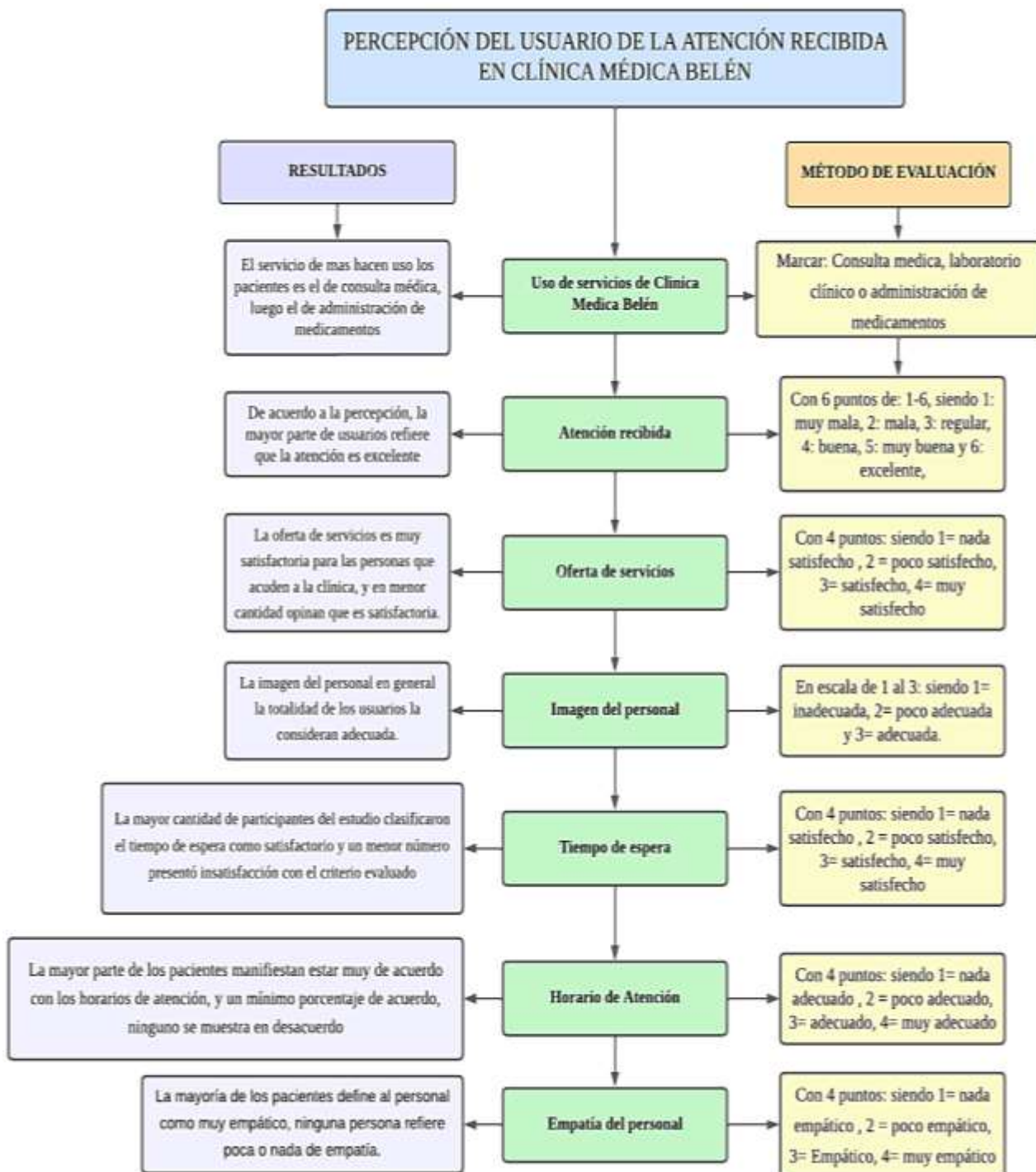
Ilustración 20: Mecanismos para evaluar la atención recibida

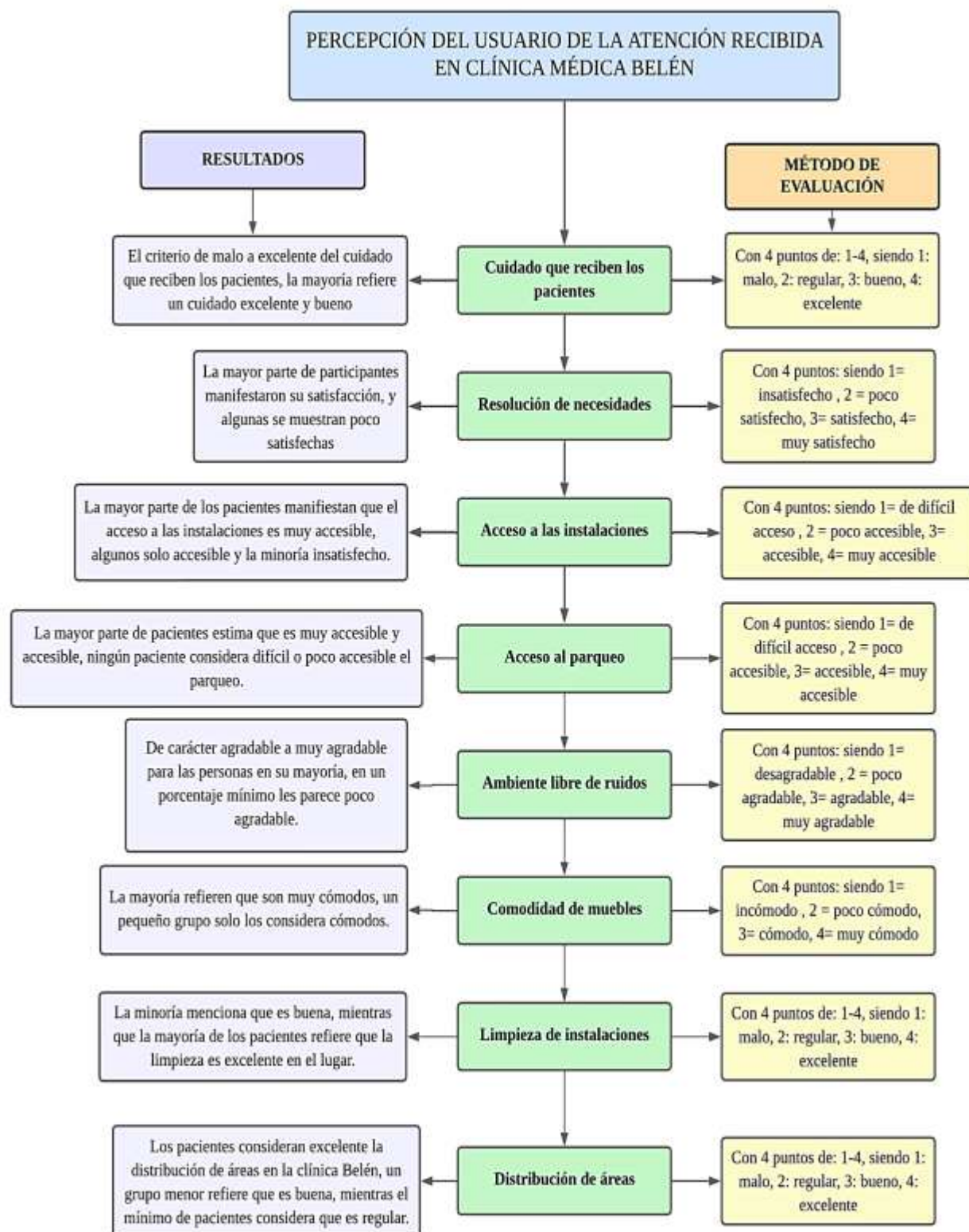
CODIGO	ESCALA DE LIKERT	RESULTADO
1	No lo conoce	19
2	Tiene dudas	0
3	Lo conoce	6

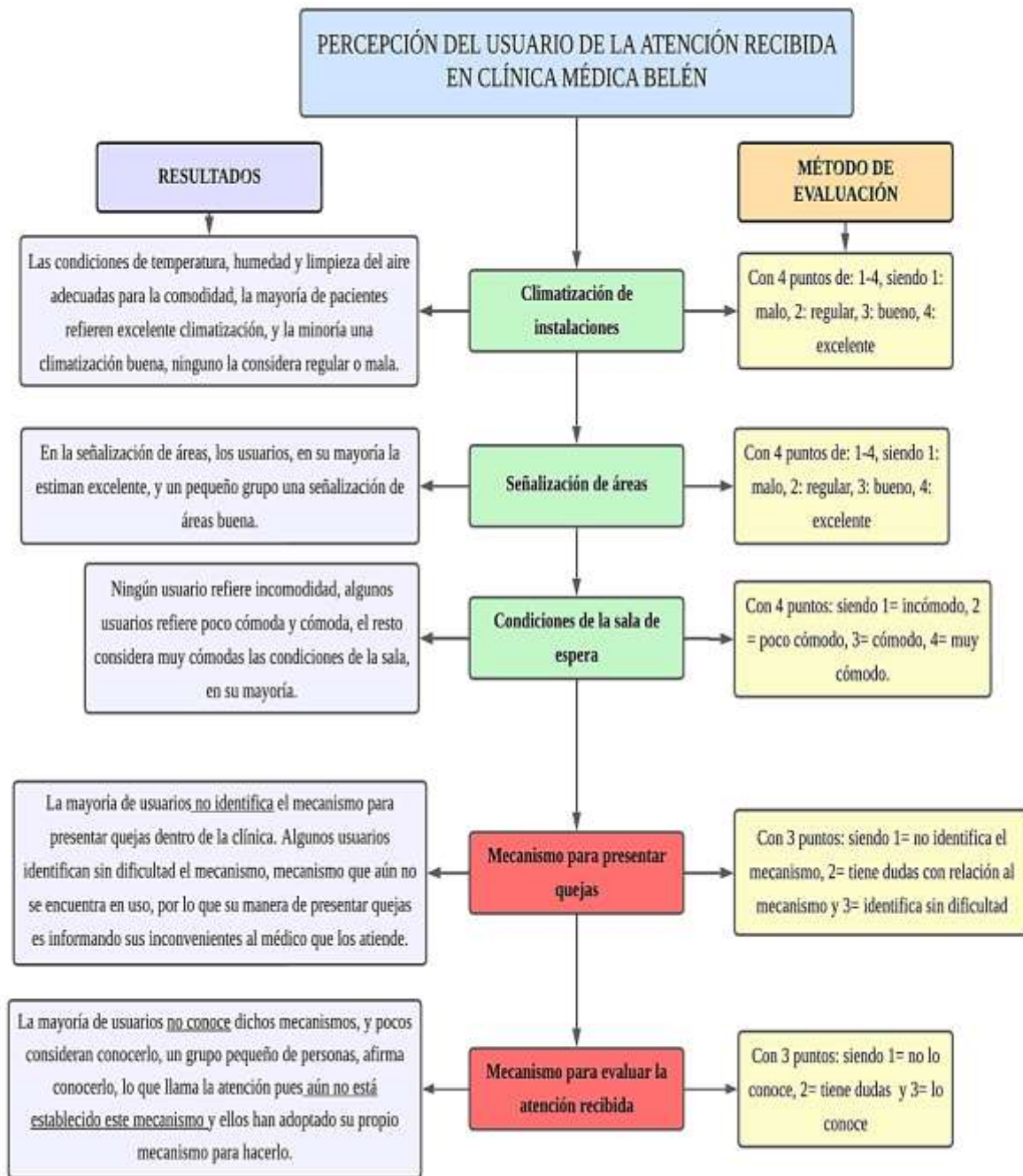
Fuente: Elaboración propia a partir del análisis a partir de entrevista a usuarios de la clínica Belén.

Análisis: Para los mecanismos de evaluación de la atención recibida, la mayoría de usuarios no conoce dichos mecanismos, y pocos consideran conocerlo, un grupo pequeño de personas, afirma conocerlo, lo que llama la atención pues aún no está establecido este mecanismo y ellos han adoptado su propio mecanismo para hacerlo.

Ilustración 21: Esquema resumen de resultados según la Escala de Likert







CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En referencia a los servicios que brinda clínica Médica Belén el servicio de atención que más utilizan los usuarios es la consulta médica, donde la atención recibida es considerada en su mayor porcentaje como excelente ya que la oferta de servicios es muy satisfactoria, el personal se muestra muy empático y su imagen les parece adecuada, así como los cuidados que reciben de manera excelente, los usuarios se sienten satisfechos en relación al tiempo de espera y la resolución de sus necesidades; cabe mencionar que una de las observaciones, aunque en mínimo porcentaje es que les gustaría que el horario de atención se extendiera por la noche por ello manifestaron su insatisfacción en cuanto el tiempo de espera.

En cuanto a la infraestructura consideran que sus instalaciones y parqueo son muy accesibles, su ambiente es muy agradable, sus muebles y sala de espera muy cómodos; la limpieza y climatización les parece excelente, así como la distribución de sus áreas por lo que resulta fácil moverse dentro de sus instalaciones.

A pesar que la mayoría de usuarios expresó aspectos positivos y su preferencia en cuanto a la atención recibida; es necesario poner atención a que estos no identifican un mecanismo claro para presentar quejas o sugerencias y desconocen la manera para poder evaluar la atención recibida. Reconociendo que este aspecto es vital para mantener la mejora continua al identificar las necesidades de los usuarios, así como las deficiencias de la institución para poder resolverlas.

5.2 LECCIONES APRENDIDAS

Durante la entrevista realizada a los usuarios se pudo observar que cada vez que estos acuden a la clínica; además de solicitar un servicio de atención en salud, ellos realizan una evaluación personal de la atención recibida la cual resulta muy beneficiosa para las autoridades de Clínica Médica Belén, ya que de su satisfacción depende

el éxito de la misma, se observó interés en los usuarios al ser tomados en cuenta sobre su percepción ya que no podían expresar sus necesidades de manera abierta por no existir un método para hacerlo. Por lo que queda como lección aprendida el poner atención a detalles que parecen subjetivos y que no requieren grandes inversiones pero que resultan necesarios para seguir mejorando y cubriendo las necesidades de la población e inversores.

5. RECOMENDACIONES

A las autoridades de Clínica Médica Belén:

Con el fin de seguir mejorando la atención proporcionada al usuario y aumentar su oferta es importante dar a conocer a la población todos sus servicios para poder incrementar su demanda.

Contar con programas de capacitación para la mejora continua, que el personal se mantenga actualizado, brinde atención de calidad, las instalaciones puedan renovarse y acomodarse a las necesidades de sus usuarios para que estos lo perciban positivamente.

Con el propósito de mejorar la percepción de los usuarios en relación a la atención recibida es importante implementar mecanismos que permitan que estos evalúen sus servicios para conocer sus necesidades y poder solventarlas de manera satisfactoria.

6.1 PROPUESTA TÉCNICA

Elaboración de un instrumento de evaluación de los servicios detallados junto con un instrumento de gestión de quejas, que permita identificar problemas, desafíos y avances de los servicios integrales en Clínica Belén.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. CIENCIAMATRIA, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
2. Organización Panamericana de la Salud: Programa de Organización y Gestión de Sistemas y Servicios de Salud (HSO). Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería, (2021). https://bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
3. Szwako A, Vera F. Quality of medical attention perception in the Family Medicine Service of the Clinic's Hospital, Asuncion-Paraguay. Year 2013. Rev Salud Pública Parag. el 30 de diciembre de 2017;7(2):26–30.
4. Qué es Calidad Percibida - Definición, significado y ejemplos [Internet]. 2020 [citado el 15 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/calidad-percibida>
5. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Bioméd. junio de 2019;38(2):153–69.
6. Arbós LC, Babón JG. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. 5th ed. Barcelona: Profit Editorial; 2017.
7. Ramírez-Sánchez TDJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública México. enero de 1998;40(1):03–12
8. Bimbela-Serrano María Teresa, Bimbela-Serrano Fernando, Bernués-Vázquez Luis. Encuesta de satisfacción de un proyecto de mejora de calidad del servicio

- aragonés de salud. *Enferm. Glob.* [Internet]. 2015 jul [citado 25 de junio]; 14(39): 261-272. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000300013&lng=es.
7. Gobierno de Aragón. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón [Internet]. 2011 Julio [citado el 30 de junio]; Disponible en:
https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/10885/Encuestas_Sl_completo.pdf/157fa55f-3297-455f-a44a-3e959c12d1da
 8. La importancia de evaluar la calidad de la atención médica para mejorar el desempeño en los Servicios de Salud [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en:
http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin26/Besp26_19.pdf
 9. Encuesta de Satisfacción en Salud: ¿Cómo se Puede Medir la Calidad de Atención? [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en:
<https://debmedia.com/blog/encuesta-de-satisfaccion-en-salud/>
 10. Manual del usuario para monitoreo, evaluación y seguimiento de estándares de calidad en salud-Acuerdo2667.pdf [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en:
<http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdelusuarioparamonitoreoevaluacionyseguimientodeestandaresdecalidadensalud-Acuerdo2667.pdf>
 11. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003 [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm
 12. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev Calid Asist.* el 1 de mayo de 2007;22(3):133–40. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X07712083?via%3Dihub>

13. Sanz Turrado María, Garrido Pérez Luis, Caro Domínguez Carmen. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017 Mar [citado el 22 de junio]; 20(1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
14. Núñez MDL, Batista MA. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*. (2):71–88.
15. Pedraza-Melo Norma Angélica, Lavín-Verástegui Jesús, González-Tapia Anahí, Bernal-González Idolina. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado* [Internet]. 2014 July [citado el 20 de junio]; 10(2): 76-89. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S190038032014000200006&lng=en.
16. Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibáñez JD. Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *Int J Odontostomatol*. abril de 2016;10(1):129–34. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2016000100020
17. Seguridad del paciente: la importancia de generar información sobre la atención en salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado el 11 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/26-4-2013-seguridad-paciente-importancia-generar-informacion-sobre-atencion-salud>
18. Facultad de Medicina UNAM. Profesión y profesionalismo en medicina [Internet]. Unam.mx. [citado el 24 de julio de 2023]. Disponible en: http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/2006/nov_01_ponencia.html
19. Suarez Gabriel, Robles Rodolfo, Serrano Gonzalo, Armijo Arianna. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. Percepción sobre calidad de la atención en el

centro de salud CAI III.2019. Disponible en: mejoramiento en la atención a los servicios de salud. Disponible en: <http://scielo.sld.cu> › scielo

8. ANEXOS

8.1 Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN HOSPITALARIA**



Yo _____ de _____ años de edad, con número de Documento Único de Identidad: _____, manifiesto que he decidido participar en la investigación denominada: “PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CUANTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CLÍNICA MÉDICA BELÉN, DE LA CIUDAD DE SANTA ANA.” Se me ha explicado el objetivo del estudio y que mi participación consistirá únicamente en responder voluntariamente las preguntas generadas por el investigador o investigadores, las cuales están escritas en un instrumento de cuestionario a través de la técnica de entrevista y para poder administrarlos será de manera presencial, resguardando mi información personal, de tal manera que, para identificarme se utilizará un código, se tomarán fotografías representativas de cada jornada y se grabarán audios los cuales se utilizarán únicamente para consolidar y probar los resultados en el proceso de construcción de la investigación. . Se me ha explicado detalladamente en que consiste la investigación y mi participación en ella. Se me explicó que no habrá ningún riesgo por mi participación, ya que se me garantiza el respeto a mi integridad física y moral, asegurándose el anonimato de los participantes en todo momento; así mismo se me manifestó que tengo libertad de retirarme del proyecto en el momento que lo considere prudente sin que esto traiga alguna repercusión sobre mi persona.

De igual forma se me asegurará que tengo los mismos derechos que tienen todos los participantes y que la información que brinde se analizará sin alterar el contenido, por lo que cualquier duda que surja de mi participación será aclarada por el equipo investigador.

Habiendo entendido este consentimiento informado, debido a que se me ha explicado cada apartado de él y brindándome la oportunidad de realizar preguntas, he aclarado las dudas y por lo tanto, estoy de acuerdo con lo descrito anteriormente.

De conformidad, firmo la presente:

Nombre: _____

Firma: _____ o huella dactilar:

Nombre del investigador: _____

Firma: _____.

8.2 Hoja de información para pacientes

La Universidad de El Salvador, a través de La escuela de posgrados de la Facultad de Medicina, están realizando la investigación denominada: **Percepción de la satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en Clínica Médica Belén**, de la ciudad de Santa Ana. Que está desarrollándose por los investigadores: Yanira del Carmen Galicia de Bonilla y Wendy Elizabeth Comayagua Argueta, este día se le brindara información y se le está invitando a que sea participe de este proyecto, le voy a brindar información para que sea usted quien determine su participación. Es importante aclarar que no tiene que decidir hoy si autoriza o no su participación en la investigación. Antes de decidirse, puede hablar con alguien con quien usted se sienta cómodo sobre la investigación. Si hubiese algunas palabras que no comprenda al leer esta hoja o si tiene dudas en cuanto a la investigación, siéntase en libertad de preguntarme a mí o a cualquier miembro del equipo investigador. Tomando en cuenta la necesidad para que la institución cuente con procesos establecidos que evalúen y midan la calidad de la atención ofertada, que se cuente con documentos basados en investigaciones científicas para cumplir con los requerimientos necesarios para seguir funcionando y además contribuir con la prestación de servicios de salud para la población que lo requiera.

Es por ello que el objetivo principal de esta investigación es Identificar la percepción del usuario con relación a la satisfacción de la calidad de los servicios de la Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.

La investigación tendrá una duración de seis meses y se realizará en Clínica Médica Belén en la ciudad de Santa Ana, durante el desarrollo de la actividad los investigadores estarán desarrollando entrevistas con los participantes de la investigación, es determinante aclararles que se le estarán realizando preguntas o discusión según sea la naturaleza del instrumento aplicado. Además, durante las jornadas se grabarán audios de las entrevistas, los cuales serán resguardados por el equipo investigador, estos no se darán a conocer bajo ninguna circunstancia y se realizará también tomas de fotografías representativas de cada jornada. Recordarle que su participación es completamente voluntaria, no tendrá ninguna repercusión negativa en caso de que decida no participar, o si usted decide participar, pero en el proceso decide retirarse, lo podrá hacer sin que esto tenga alguna repercusión.

Esta investigación no implica ningún costo para usted, ya que el proyecto proveerá lo necesario para el desarrollo de la entrevista. Se le informa además que no recibirá ningún pago o remuneración por participar. Para cuidar su información personal y los resultados de la entrevista, no se usará ninguno de sus datos personales con el fin de garantizar su anonimato. El equipo investigador manejará los resultados de la entrevista a través de un código sin especificar su identidad. Los resultados que se obtengan del proyecto serán socializados sin revelar la identidad de los participantes mediante diferentes publicaciones y presentaciones.

Si usted tiene alguna duda o inquietud relacionada con el estudio o participación. Por favor contactarse Con Dra. Yanira Galicia, al teléfono 7925-0341 o Licda. Wendy Comayagua al teléfono 7741-7909.

8.3 Carta de solicitud para autorización de proyecto de investigación

Santa Ana, 02 de Agosto de 2023

Lic. Víctor Eduardo Ramírez Guardado
Gerente General

Por este medio, Dra. Yanira Galicia de Bonilla y Licda. Wendy Elizabeth Comayagua Argueta, egresadas de la Maestría en Gestión Hospitalaria, de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Medicina de la UES, atentamente le solicitamos se nos autorice la realización de nuestra investigación para proceso de Tesis sobre Percepción de la satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en Clínica Médica Belén, de la ciudad de santa Ana. Esperando con esto contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.

Agradeciendo su atención a la presente y esperando una respuesta favorable, nos despedimos.

Atentamente,


Dra. Yanira Galicia de Bonilla


Licda. Wendy Elizabeth Comayagua Argueta


Lic. Víctor Eduardo Ramírez Guardado
LICENCIADO EN LABORATORIO CLÍNICO
J.V.P.L.C. No. 4543

Miércoles 30 de agosto de 2023


A quien corresponda

Por medio de la presente yo, Lic. Víctor Eduardo Ramírez Guardado, gerente general de Clínica Médica Belén, ubicada en Santa Ana, departamento de El Salvador.

Extiendo autorización a Dra. Yanira Galicia de Bonilla y Licda. Wendy Elizabeth Comayagua Argueta, para realizar la aplicación del instrumento de investigación previamente revisado para la recolección de datos cualitativos, cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de servicios que esta institución brinda.

Sin mas que agregar me despido deseándoles suerte y éxitos en la culminación de su proceso de grado.

F:



Lic. Víctor Eduardo Ramírez Guardado
LICENCIADO EN LABORATORIO CLÍNICO
J.V.P.L.C. No. 4543

8.4 Entrevista de percepción del usuario con relación a la atención recibida en la Clínica Belén de Santa Ana.

Fecha: _____

Código:

Objetivo: Identificar la percepción del usuario con relación a la satisfacción de la calidad de los servicios de la Clínica Médica Belén de la ciudad de Santa Ana.

Indicaciones: Responder las siguientes preguntas de acuerdo a su percepción por la atención recibida.

1- Podría mencionar cuales servicios de los que ofrece la clínica usted utiliza con mayor frecuencia:

Consulta Médica Laboratorio Administración de medicamentos

En las siguientes preguntas, tendrá la oportunidad de evaluar la calidad de los servicios prestados por la clínica de acuerdo a la escala que se le presente.

2- ¿De acuerdo a su opinión, cómo evalúa la atención recibida? Asigne un puntaje del 1 al 6 (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 6 es el puntaje más alto).

1-2-3-4-5-6

3- En cuanto a la cobertura de oferta de servicios, ¿Cómo evalúa la variabilidad de opciones que ofrecen en la clínica: consulta, ingresos, laboratorio y cafetín? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto).

1-2-3-4

4- ¿Cómo evalúa la imagen del personal que lo atendió? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 3 es el puntaje más alto).

1-2-3

5- ¿Cómo evalúa el tiempo de espera realizado en la clínica? (Considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto).

1-2-3-4

6- ¿Cómo evalúa el horario de atención de la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

7- ¿Cómo califica la empatía del personal que le atendió? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

8- ¿Cómo evalúa el cuidado que reciben los pacientes en la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

9-¿Cómo calificaría la resolución de la necesidad por la que consultó en la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto).

1-2-3-4

10- ¿Cómo calificaría el acceso a las instalaciones de la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

11- ¿Cómo calificaría el acceso al parqueo de la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

12- ¿Cómo calificaría el ambiente libre de ruidos en la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

13- ¿Cómo califica en general la comodidad de los muebles, sillas, cama, canapé? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

14- ¿Cómo evalúa la limpieza de las instalaciones de la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

15- ¿Cómo evalúa la distribución de las áreas que conforman la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

16- ¿Cómo evalúa la climatización de las instalaciones: presencia de aire acondicionado, televisión por ej. (Considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto).
1-2-3-4

17- ¿Cómo evalúa la señalización de la clínica con relación a la orientación del paciente? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

18- ¿Cómo evalúa las condiciones de la sala de espera de la clínica? (considerando que 1 es el puntaje más bajo y 4 es el puntaje más alto). 1-2-3-4

19- En la escala del 1 al 3, (1 es el puntaje más bajo y 3 el puntaje más alto) Ud. identifica cómo puede presentar una queja u observación que tenga de los servicios brindados en la clínica.

20- ¿En la escala del 1 al 3, (1 es el puntaje más bajo y 3 el puntaje más alto) Ud. conoce si hay manera de evaluar los servicios que recibió en la clínica Belén?

8.5 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS / INSTRUMENTO DE GESTION DE QUEJAS

Objetivos:

- Medir la satisfacción de los usuarios de Clínica Médica Belén.
- Contar con un método que permita reconocer las necesidades de los usuarios.
- Identificar las áreas que tienen más deficiencias y que requieren mayor intervención.

Alcance:

Este instrumento aplica a todas las áreas de Clínica Médica Belén; sus actividades, productos y servicios con el fin de lograr la preferencia de los usuarios.

Generalidades:

De acuerdo al diccionario de Oxford Languages se entiende por queja la Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

Según la Real Academia Europea es: manifestar disconformidad o disgusto con algo o alguien.

Beneficios:

- Satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Mejora continua de los servicios que oferta clínica Médica Belén.
- Mejores resultados.
- Preferencia de los usuarios.
- Mejor oferta y aumento de la demanda de atención.
- Mejor organización administrativa.
- Contar con nuevas ideas para el desarrollo institucional.
- Garantizar la calidad en los servicios proporcionados.
- Introspección de la institución) autoevaluación).

Método de evaluación:

Implementación de listas de chequeo que evalúen la atención recibida. Esta será proporcionada por recepcionista ya que es la encargada de recibir y despedir a los usuarios después que recibe la atención. Serán proporcionadas al azar tres veces por semana.

Implementación de buzón de sugerencias, ubicado en la sala de espera, en donde los usuarios podrán evaluar desde su perspectiva y de manera anónima la atención recibida en la clínica así como aspectos que según ellos se puedan implementar.

Proceso:

Recepcionista proporcionará las observaciones contenidas en buzón de sugerencia y las listas de chequeo a gerente de clínica Médica Belén para que este evalúe las observaciones realizadas por los usuarios; se pueda analizar y tomar soluciones oportunas para dar respuesta a estas solicitudes.

CLINICA MÉDICA BELÉN DE SANTA ANA

Lista de chequeo para evaluar la atención recibida

Fecha: _____

1. Cómo evalúa la calidad de los servicios ofertados?
Excelente___ Buena___ Mala___ Necesita mejorar ___

2. Cómo evalúa la comodidad y calidad de las instalaciones de la institución?
Excelente___ Buena___ Mala___ Necesita mejorar ___

3. Qué opina sobre la limpieza de las instalaciones?
Excelente___ Buena___ Mala___ Necesita mejorar ___

4. Se siente satisfecho con la atención recibida?
Sí___ No___
Por qué _____

5. Qué tan probable es que recomiende Clínica Médica Belén a otras personas?
Sí___ No___
Por qué _____

6. Según su opinión como podríamos mejorar nuestros servicios?

7. Cuáles son las tres características que más le gustaron de nuestra atención?

8.6 FOTOGRAFIAS DE USUARIOS ENTREVISTADOS



