



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención
que se brinda en las Unidades Operativas de atención
primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas –
Ecuador, 2013-2016**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Salud

AUTOR

Juan Enrique FARIÑO CORTEZ

ASESOR

Zully Luz ACOSTA EVANGELISTA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Fariño J. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2016 [Tesis de doctorado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2017.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

FACULTAD DE MEDICINA

UNIDAD DE POSGRADO

SECCIÓN DOCTORAL



(PREGRADO, POSGRADO, GRADUADO, DOCENTES Y VISTANTES)

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR

8/10
50


En la ciudad de Lima, a los veintinueve días, del mes de mayo del año dos mil diecisiete, siendo las 08:30 a.m., ante el Jurado de Sustentación, bajo la Presidencia de la Dra. LUZMILA VICTORIA TRONCOSO CORZO, y los Miembros del mismo, los Doctores:

Dra. LUZMILA VICTORIA TRONCOSO CORZO	PRESIDENTE
Dr. TEODORO JULIO OSCANOVA ESPINOZA	MIEMBRO
Dra. ALICIA JESÚS FERNANDEZ GIUSTI VDA.DE PELLA	MIEMBRO
Dr. JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO	MIEMBRO
Dra. ZULLY LUZ ACOSTA EVANGELISTA	ASESOR

El postulante al Grado de Doctor en Ciencias de la Salud, es Magíster en Gerencia y Liderazgo Educativo, Don **JUAN ENRIQUE FARIÑO CORTEZ**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA EN LAS UNIDADES OPERATIVAS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN LA CIUDAD DE MILAGRO, GUAYAS- ECUADOR, 2013-2016"**, para optar el Grado Académico de Doctor.


Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, después de la cual obtuvo la siguiente calificación **B – Muy Bueno 17**, a continuación el Presidente del Jurado recomienda que la Facultad de Medicina proponga que se le otorgue al Magister **JUAN ENRIQUE FARIÑO CORTEZ**, el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Salud.

Se expide la presente Acta en tres originales y siendo las 09:15 a.m., se da por concluido el acto académico de sustentación.


Dr. TEODORO JULIO OSCANOVA ESPINOZA
MIEMBRO DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN


Dra. ALICIA JESÚS FERNANDEZ GIUSTI VDA.DE PELLA
MIEMBRO DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN


Dr. JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO
MIEMBRO DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN


Dra. ZULLY LUZ ACOSTA EVANGELISTA
ASESOR DE LA TESIS DE SUSTENTACIÓN


Dra. LUZMILA VICTORIA TRONCOSO CORZO
PRESIDENTE DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

RESUMEN

Introducción: Unos de los problemas con mayor relevancia dentro del sistema de Salud Pública del Ecuador es la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, los mismos que se relacionan con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente a la atención brindada al dolor que le aqueja, así como la sensación del bienestar físico y mental. **Objetivo:** El objetivo general de la investigación se enmarca en identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud en la ciudad de Milagro durante el período 2013-2016. **Metodología:** La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del Modelo SERVQUAL. **Resultados:** El 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81% señalan estar satisfechos con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas. **Conclusión:** La percepción de los usuarios de los servicios de salud analizados es positiva, situación que refleja la inversión adecuada por parte de los organismos encargados, así como la predisposición profesionalismo del personal que trabaja en cada una de las áreas operativas para brindar la mejor atención a quienes requieran de sus servicios. **Palabras Claves:** Satisfacción, Calidad, Salud, Unidades Operativas, Atención primaria de salud.

ABSTRACT

Introduction One of the problems with greater relevance within the Public Health System of Ecuador is the satisfaction of the users with the services received, which are related to the effectiveness, efficiency and patient perception to the attention given to the pain that afflicts, as well as the sensation of the physical and mental well-being. **Objective** the general objective of the research it is based on identifies the user's satisfaction and quality of care that is provided in the Operational Units of Primary Health Care in the city of Milagro during the period 2013-2016. **Methods** this study was based on a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and descriptive; the measuring instrument for the satisfaction of users was aligned to the parameters of the Servqual model. **Analysis and Results** The process data showed that 77% of users are satisfied with the respective equipment and infrastructure in the health centers; in the same way, the 81% reported being satisfied with the attention of the personnel working in these units, While 83% believe that the quantity and convenience of the stretchers meet their expectations. **Conclusions** the perception of the users of health services analyzed is positive, a situation which reflects the appropriate investment by law enforcement agencies, as well as the professionalist predisposition of the staff working in each of the operational areas to provide the best care for those who need their services.

Keywords: Satisfaction, Quality, Health, Operational Units and primary health care.