

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE MEDICINA

Título de tesis:

“CALIDAD DE LA ATENCION PERCIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE
MEDICINA FAMILIAR DE LA UMF No 55”

Título a obtener:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD

Presenta:

DR. JESÚS TEXIS RAMÍREZ

Directores de Tesis:

MUÑOZ GUARNEROS CARLOS OMAR

CO-Director de Tesis:

DRA. ROSALES BAEZ LIS

Revisor:

DEL CASTILLO REYES JACOB



H. Puebla de Z. Junio 2024.

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. ANTECEDENTES GENERALES.....	7
2. ANTECEDENTES ESPECIFICOS.....	10
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
5. HIPÓTESIS.....	16
6. OBJETIVOS.....	17
OBJETIVO GENERAL.....	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
7. MATERIAL Y MÉTODOS.....	18
7.1. UBICACIÓN ESPACIO-TEMPORAL.....	18
7.2. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO DE TRABAJO.....	18
7.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	19
8. ESTRATEGIA DE MUESTREO.....	20
8.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	20
8.2. TIPO DE MUESTREO.....	21
9. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN.....	21
9.1. DEFINICION CONCEPTUAL.....	21
9.2. DEFINICION OPERACIONAL.....	21
9.3. VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN.....	23
10. ESTRATEGIA DE TRABAJO.....	24
11. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
12. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	27
13. RESULTADOS.....	28
14. DISCUSIÓN.....	38
15. CONCLUSIONES.....	42

16.	PROPUESTAS.....	43
17.	BIBLIOGRAFÍA	44
18.	ANEXOS	47

RESUMEN

“CALIDAD DE LA ATENCION PERCIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA UMF No 55”

Dr., Jesús Taxis Ramírez*, Dr. Muñoz Guarneros Carlos Omar**, Dra. Rosales Baez Lis**. Coordinador Clínico de Educación e Investigación a la Salud de la UMF No 55*, Coordinador Maestría en Administración de Servicios de Salud**.

ANTECEDENTES: La satisfacción del usuario, es una evaluación personal sobre los servicios y proveedores de atención médica; se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas por el servicio prestado y la atención de salud por las condiciones brindadas.

OBJETIVO: Identificar la calidad de la atención percibida por los derechohabientes en la consulta externa de la UMF No. 55 del IMSS Puebla.

MATERIAL Y MÉTODOS: Se realizó un estudio descriptivo, observacional, transversal, retrospectivo, el cual se llevó a cabo en los derechohabientes adscritos a la UMF No 55 que cumplieron con los criterios de selección. Se evaluarán las variables sociodemográficas como (Edad, Sexo, Escolaridad, Estado civil) y la calidad en la atención mediante el instrumento SERVQUAL con 5 dimensiones de calidad y consta de dos cuestionarios; expectativa y percepción, de 22 ítems cada uno, para posteriormente analizar la diferencia entre ambos y determinar la satisfacción del usuario. Una vez obtenida la información se ordenó y codificaron los datos, se realizó la base de datos mediante el programa estadístico SPSS versión 24,0.

RESULTADOS: De los 334 derechohabientes encuestados el 59 % fueron mujeres, con una edad media de 38.04 años con una DE 10.47 años, el 74% fueron casados, el 53.9 % de escolaridad media superior, con relación a la calidad de la atención. Con respecto a la satisfacción se obtuvo según la encuesta SERVQUAL que el 81.4% se encuentran satisfechos, según las dimensiones evaluadas el 86.2% se encuentran satisfechos con relación a la fiabilidad, el 86.2% satisfechos con la capacidad de respuesta, el 83.2% están satisfechos con la seguridad, el 84.7 satisfechos con la empatía y finalmente el 77.5% satisfechos con el cuidado y la atención individualizada.

CONCLUSIÓN: Predomino el género femenino, en el estado civil casados, con edad media de 38 años de escolaridad preparatoria, con relación a satisfacción; predominando un grado de satisfacción en los 5 bloques que se valoraron, en donde el mayor grado de insatisfacción se encontró en el tiempo de espera.

PALABRAS CLAVE: Calidad en la atención, Consulta externa, SERVQUAL.

ABSTRACT

“QUALITY OF CARE IN THE OUTPUT FAMILY MEDICINE CONSULTATION OF THE UMF No 55”

Dr., Jesús Taxis Ramírez*, Dr. Muñoz Guarneros Carlos Omar**, Dra. Rosales Baez Lis**. Clinical Coordinator of Health Education and Research at UMF No 55*, Coordinator Master's Degree in Health Services Administration**.

BACKGROUND: User satisfaction is a personal evaluation of health care services and providers; It refers to the user's satisfaction, based on their expectations for the service provided and health care for the conditions provided.

OBJECTIVE: Identify the quality of care perceived by beneficiaries in the outpatient clinic of the UMF No. 55 of the IMSS Puebla.

MATERIAL AND METHODS: A descriptive, observational, cross-sectional, retrospective study was carried out, which was carried out on the beneficiaries assigned to UMF No 55 who met the selection criteria. Sociodemographic variables such as (Age, Sex, Education, Marital Status) and quality of care will be evaluated using the SERVQUAL instrument with 5 dimensions of quality and consists of two questionnaires; expectation and perception, of 22 items each, to later analyze the difference between both and determine user satisfaction. Once the information was obtained, the data was organized and coded, the database was created using the statistical program SPSS version 24.0.

RESULTS: Of the 334 beneficiaries surveyed, 59% were women, with a mean age of 38.04 years with a SD of 10.47 years, 74% were married, 53.9% had higher secondary education, in relation to the quality of care. Regarding satisfaction, it was obtained according to the SERVQUAL survey that 81.4% are satisfied, according to the dimensions evaluated, 86.2% are satisfied in relation to reliability, 86.2% are satisfied with the response capacity, 83.2% are satisfied with the safety, 84.7% satisfied with empathy and finally 77.5% satisfied with individualized care and attention.

CONCLUSION: The female gender predominates, in marital status married, with an average age of 38 years of high school education, in relation to satisfaction; predominating a degree of satisfaction in the 5 blocks that were evaluated, where the highest degree of dissatisfaction was found in the waiting time.

KEYWORDS: Quality of care, External consultation, SERVQUAL.

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del derechohabiente es uno de los aspectos que más atención recibe en materia de salud, en cuanto a la evaluación del servicio médico y la calidad de la asistencia médica desde hace más de 10 años.

La información proporcionada por los usuarios de los servicios de salud, recopilada a través de cuestionarios especialmente diseñados, es esencial para mejorar la calidad y poder así atender las necesidades y expectativas de la población.

Por lo tanto, el hecho de que los usuarios estén satisfechos con sus médicos significa que las instituciones médicas pueden recomendar formas de mejorar la calidad del servicio y brindar mejores servicios a los usuarios que probablemente vuelvan a visitar la misma institución.

Evaluar la satisfacción del paciente sobre los servicios de salud puede mejorar la gestión de los servicios, mejorar el comportamiento de los trabajadores de la salud y reflejar las opiniones de los pacientes sobre las prácticas del sector de la salud, contribuyendo así a cambios positivos en la calidad de la atención de salud al identificar problemas.

2. ANTECEDENTES GENERALES

En materia de salud, desde sus inicios se ha visto reflejado el interés por la atención en la calidad como se refleja en los papiros egipcios, en el código de Hammurabi y en el tratado «La Ley» de Hipócrates, con la finalidad de buscar la forma de ofrecer lo mejor a los pacientes creando un binomio inseparable entre la ética y calidad. (1,2)

La Real Academia Española define la calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”, por tanto, para el ramo de la salud es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios de prevención, diagnóstico, tratamientos más adecuados. (3)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona “Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados” mencionando además que esta debe ser eficaz, seguro, centrado en las personas, equitativo, oportuno, integrado y eficiente. (4)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que “la calidad es una cualidad esencial de la atención médica y que es fundamental para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y garantizar el futuro sostenible de los sistemas de atención en salud, estableciendo en la “Estrategia y plan de acción para mejorar calidad de atención en prestación de servicios de salud 2020-2025”, centrada en implementar procesos permanentes para mejorar la calidad de la atención, fortalecer la rectoría y la gobernanza de los sistemas de salud y establecer estrategias de financiamiento que promuevan la mejora. (5,6)

Carissa F. Etienne afirmó “Aunque los países han logrado avances para mejorar la calidad de atención, la mortalidad atribuible a esta situación sigue siendo elevada y esta estrategia representa un cambio de paradigma sobre cómo deben abordar los países la atención de salud y un avance hacia una atención centrada en las personas y sus comunidades”. En nuestro país el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI) menciona que solo el 44.4% de usuarios de los servicios de salud se encuentran satisfechos con la calidad de la atención que reciben. Por su parte el

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), realiza esfuerzos por mejorar la calidad de la atención médica, actualmente se encuentra enfocado en la satisfacción de los usuarios externos e internos. (7,8)

La calidad en la atención en las instituciones de salud debe ser una cultura entre el personal que labora en las instituciones a fin de garantizar servicios que obtengan una satisfacción por los usuarios que la reciben, convirtiéndose en un indicador para dichas instituciones, encargado de medir la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente a través de la atención médica recibida el cual está relacionado con la edad, el sexo, la cultura, la empatía, los tiempos de espera, la infraestructura entre otros. (9, 10, 11)

Tener un buen sistema de atención primaria contribuye a mejorar la salud de la población, eleva la esperanza de vida, contribuye a la equidad social y mejora la economía, siendo para ello necesario conocer cuál es la satisfacción de los pacientes y los factores que la determinan.

Para la evaluar la calidad de la atención percibida por el usuario, se mide mediante instrumentos de evaluación que muestran los resultados sobre el nivel de satisfacción percibida por el usuario, valorando la percepción de la atención médica. La importancia de medir la satisfacción del usuario permite generar estrategias para mejorar la gestión y con ello ofrecer una mejor calidad en los servicios que brindan atención de salud. (12)

El modelo SERVQUAL propuesto en 1988, con múltiples modificaciones y mejoras hasta la actualidad, desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry quienes creen que se puede constituir una medida de calidad del servicio que permita generar las estrategias para reducir la brecha existente, (13,14)

El SERVQUAL nos permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas y percepción de los servicios por parte de los usuarios, agrupándolos en cinco dimensiones para medir el nivel del servicio mediante la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles, a través de las cuales nos da un puntaje sobre la percepción y las expectativas respecto de cada una de las dimensiones antes

mencionadas, con un alfa de Cronbach de 0.984 para medir la satisfacción de los usuarios en la consulta externa. (15, 16, 17)

La escala mide las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio de enfermería, a través de dos cuestionarios de 22 ítems cada uno. Cada ítem es evaluado por medio de una escala Likert de cinco puntos que va desde 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Incierto, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. La calidad percibida del servicio es igual a percepciones menos expectativas, es decir, Satisfacción= Percepción – Expectativas. Se correlacionará la percepción con la expectativa, y se determinarán cuantos pacientes y su porcentaje estuvieron satisfechos o insatisfechos con la atención de cada pregunta y de manera global. (18)

Un usuario satisfecho se apegará a las indicaciones médicas y terapéuticas y por tanto, a mejorar su salud. Por tal motivo es de suma importancia la percepción de satisfacción de la atención médica para mejorar la calidad de la atención. El hecho de medir la calidad percibida a través de la satisfacción modifica sus enfoques y estrategias hacia una atención centrada en los usuarios que mejoren la calidad en los cuidados de los usuarios. De acuerdo a estos antecedentes, se hace fundamental para evaluar la satisfacción usuaria y la calidad percibida, un instrumento que garantice la eficacia, consistencia y validez en su medición; elementos que en la actualidad han sido trabajados de manera más bien limitada, al menos en el ámbito hispanoamericano (19).

2. ANTECEDENTES ESPECIFICOS

Umoke M et cols. Investigaron la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, en 400 pacientes utilizando el SERVQUAL. Obteniendo como resultado que el 60,6% eran mujeres, con edad entre los 18 y 39 años en el 58,8%, con escolaridad secundaria en el 35,1%, casados el 55,8%, ganaban menos de 18.000 el 42,9 y eran comerciantes en un 34,3%. Con relación al SERVQUAL se encontraron satisfechos con la tangibilidad $2,57 \pm 0,99$ y la fiabilidad $2,84 \pm 0,95$ y muy satisfechos con la capacidad de respuesta $3,06 \pm 0,63$, la seguridad $3,07 \pm 0,63$ y la empatía $3,12 \pm 0,57$. Los pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención con un valor de $p=0.48$. (20).

Boada y colaboradores realizan un estudio transversal, para medir la calidad del atención con el cuestionario SERVQUAL en 282 usuarios encontrando que el 62,9% eran mujeres, con una media de edad de 40,67 años, el 85,2%) procedentes de la zona con una escolaridad secundaria en el 41,0% en cuanto al estado civil el 43,1% se refiere unión libre con referente al SERVQUAL obtuvieron un promedio de 3,4711 en expectativas, 3,5140 para percepciones y 3,50 general, que equivale a un 70%, satisfecho, siendo los elementos tangibles 3.47, fiabilidad 3.47, capacidad de respuesta 3.32, seguridad 3.56 y empatía 3.50 Del mismo modo, se muestra el promedio de las cinco dimensiones de percepciones, evaluadas por el instrumento: elementos tangibles 3.51, fiabilidad 3.49, capacidad de respuesta 3.42, seguridad 3.61 y empatía 3.52; lo que les permitió concluir que hay satisfacción con el servicio. (21).

Suárez LG et cols. Realizaron un estudio transversal, con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro en Guayas, en 370 pacientes, mediante la escala multidimensional SERVQUAL, predominando el género femenino en el 53% en un rango de edad de 21-30 años con el 40 %, en relación la satisfacción obtuvieron como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio (22).

Alvarado PK et cols., realizaron un estudio descriptivo para conocer Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con COVID-19 sobre la atención recibida, aplicando el cuestionario SERVQUAL a 200 familiares predominando el sexo femenino en el 54% de la población, con una median de edad de 35-49 años , con respecto al SERVQUAL se encantó que lo siguiente: fiabilidad en un 18,90%, sensibilidad en un 20,13%, seguridad en un 22,38%, empatía en un 22,30% y elementos tangibles en un 19,25%, concluyendo que estaban muy satisfechos mientras que en la atención privada se encontró fiabilidad en un 20,13%, sensibilidad en un 27,88%, seguridad en un 27,38%, empatía en un 27,20% y elementos un 3tangibles en 1,88% concluyendo estar totalmente satisfechos (23).

En el estudio Evaluación de la satisfacción con un centro de vida saludable, un nuevo modelo de servicio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los receptores de servicios con un Centro de Vida Saludable comparando sus expectativas en la etapa de solicitud con su percepción después de recibir el servicio, a través del modelo de medición de calidad de servicio SERVQUAL. Mediante un estudio descriptivo y transversal se realizó en un Centro de Vida Saludable en la ciudad de Kırklareli en Turquía a 432 pacientes utilizando la escala SERVQUAL encontrando en la dimensión Tangibles obtuvo la puntuación más baja ($-0,68 \pm 1,04$) y la dimensión Empatía la más alta ($-0,02 \pm 0,84$) de la dimensión SERVQUAL entre todas las dimensiones de la escala. La puntuación general de la escala SERVQUAL se calculó como $-0,27 \pm 0,63$ y hubo una diferencia estadísticamente significativa entre las expectativas y las percepciones ($<0,001$). Lo que permitió concluir que la satisfacción de un centro de vida saludable que se construye como un nuevo modelo de servicio aún no está en el nivel esperado. (24)

En el estudio titulado Evaluación de la brecha de calidad del servicio ambulatorio en hospitales públicos mediante un estudio transversal en China con el objetivo de evaluar la brecha de calidad del servicio ambulatorio en hospitales públicos mediante el uso de un sistema de indicadores desarrollado con base en el modelo SERVQUAL en el 2019 en 13 hospitales públicos de Shenzhen. Incluyendo 1876 pacientes ambulatorios, encontrando con relación a la impresión global son $7,45 \pm 1,18$ y $7,27 \pm$

1,23 para hospitales generales y especializados. Lo que les permitió concluir que el servicio ambulatorio proporcionado por los hospitales públicos de Shenzhen no satisfacía las necesidades de los pacientes. (25)

En el metaanálisis titulado el método SERVQUAL como herramienta de evaluación de la calidad de los servicios médicos en países asiáticos seleccionados bajo las pautas PRISMA utilizando las bases de datos electrónicas para publicaciones médicas: PubMed, Medline, Scopus y Cochrane en donde se realizaron búsquedas de artículos publicados desde enero de 2000 hasta abril de 2020. El resultado de la evaluación dio 15 estudios informados, que cumplieron con los criterios de inclusión/exclusión predefinidos. El número total de participantes fue de 5903, y el 54% de ellos eran mujeres. El 53% eran de Irán, el 13% de Pakistán, y el 7% para Arabia, Malasia, Corea del Sur, Bangladesh e Irak. Los cuales mostraron brechas entre las expectativas y percepciones de los pacientes en las cinco dimensiones de SERVQUAL en casi todos los estudios analizados. Los resultados medios de expectativa para el grupo total incluyen tangibilidad 4.48 (SD = 0.53); fiabilidad: 4,57 (DE = 0,51); capacidad de respuesta: 4,53 (DE = 0,52); seguridad: 4,57 (DE = 0,53); y empatía 4.52 (SD = 0.53). Los resultados medios de percepción para el grupo total incluyen tangibilidad 3.66 (SD = 0.0.67); fiabilidad: 3,75 (DE = 0,67); capacidad de respuesta: 3,61 (DE = 0,76); seguridad: 3,77 (DE = 0,70); y empatía 3.78 (SD = 0.71). Lo que les permitió concluir que el método de SERVQUAL es ampliamente utilizado en varios sectores médicos para evaluar la calidad de los servicios médicos prestados. Además, el estudio demostró que los pacientes tenían expectativas significativamente más altas de los servicios médicos ofrecidos en las cinco dimensiones estudiadas. (26)

Vázquez CE et cols. Realizaron un estudio descriptivo, acerca de la Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, mediante el modelo de SERVPERF. Evaluaron 395 pacientes, de los cuales 261 fueron mujeres, con una edad promedio de $42,8 \pm 16,6$ años, la escolaridad que predominó fue de Preparatoria con 119 pacientes, referente a la satisfacción el 62.2% estuvieron satisfechos, el 65% mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico; el 74% por parte del

personal de enfermería, el 59% por el personal no sanitario, el 82% por elementos tangibles como instalaciones, el orden y la limpieza, el 65% por el rubro de accesibilidad y organización , el 49% por el tiempo de espera. Lo que les permitió concluir que la satisfacción general para la atención de los pacientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 6 de Puebla fue del 65%. (27)

3. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario se refiere al grado de congruencia que existe entre las expectativas y la percepción del servicio que recibió por parte de la institución y trabajadores, convirtiéndose en la variable que contribuye a la calidad de atención.

Todas las instituciones evalúan los servicios otorgados mediante indicadores que les permiten mejorar el servicio que brindan, por otro lado medir la satisfacción del derechohabiente, conocer su percepción y sus expectativas nos permite perfeccionar el servicio otorgado.

Varias revisiones sistemáticas reflejaron la importancia de evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, dado que a partir de ese conocimiento se pueden generar estrategias de mejora para las instituciones prestadoras del servicio, dado que en el IMSS OOAD Puebla se han realizado pocas investigaciones en este rubro, debe de ser una premisa en nuestra institución, aunado a generar estrategias que ayuden a mejorar los servicios en materia de salud a fin de mejorar el modelo de atención a la salud.

La calidad de la atención materia de salud, es un tema de prioridad y de extrema importancia de evaluar en el primer nivel de atención, tomando en cuenta que todas las personas en algún momento de su vida requieren de atención médica. En nuestro país se han empleado diversos programas en búsqueda de mejorar la calidad de la atención brindada por las instituciones de salud para la mejora continua en esta área, sin embargo hay una gran brecha entre la percepción y la expectativa de los derechohabientes.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Panamericana para la Salud diseñaron la “Estrategia y plan de acción para mejorar calidad de atención en prestación de servicios de salud 2020-2025”, al mismo tiempo que menciona una brecha de desigualdad entre las personas que tienen acceso a los servicios de salud y los que no, mencionando que de los primeros el 39% lo califican con una, similar a lo percibido por nuestro país según el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía con un 44.4%.

La que convierte a la satisfacción de la atención médica en un problema para nuestro país dado que como instituciones de salud no cumplimos con las expectativas que tiene nuestros usuarios por lo que es imprescindible para toda institución conocer la satisfacción de sus usuarios a fin de poder diseñar estrategias que nos permita mejorar el modelo de atención a la salud.

Por lo que surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la calidad de la atención percibida por los derechohabientes en la consulta externa de la UMF No. 55 del IMSS Puebla?

5. HIPÓTESIS

H1: La calidad de la atención percibida por los derechohabientes en la consulta externa de la UMF No. 55 del IMSS Puebla es adecuada.

H0: La calidad de la atención percibida por los derechohabientes en la consulta externa de la UMF No. 55 del IMSS Puebla es deficiente.

6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Identificar la calidad de la atención percibida por los derechohabientes en la consulta externa de la UMF No. 55 del IMSS Puebla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las variables sociodemográficas (Edad, Sexo, Estado Civil, Escolaridad).
- Determinar la calidad de la atención con el cuestionario SERVQUAL por medio de sus dimensiones
- Identificar el grado del cumplimiento de las expectativas de los usuarios del servicio de la consulta externa en la unidad de estudio

7. MATERIAL Y MÉTODOS

- Por el objetivo: **Descriptivo**
- Por maniobra: **Observacional**
- Por la recolección: **Retrospectivo**
- Por la temporalidad: **Transversal**
- Por unidades bajo estudio: **Unicentro**
-

7.1. UBICACIÓN ESPACIO-TEMPORAL

La presente investigación se llevó a cabo en la Unidad de Medicina Familiar No 55 del Instituto Mexicano de Seguro Social correspondiente a la OOAD Puebla, en el periodo comprendido de enero de 2024.

7.2. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO DE TRABAJO

Población fuente: Derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Población elegible Derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social adscritos a la UMF No.55.

Población de estudio: Derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social adscritos a la UMF No.55 que acudieron a la consulta externa durante el periodo de estudio y que reunieron los criterios de selección.

7.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Derechohabientes adscritos a la UMF No.55.
- Ambos sexos
- Mayores de 18 años
- Derechohabientes que acepten participar en el estudio, previo consentimiento informado.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Derechohabientes que posean algún tipo de discapacidad auditiva, visual o cognitiva.

CRITERIOS DE ELIMINACIÓN

- Derechohabientes que una vez iniciada el estudio no deseen seguir participando en el proceso.
- Derechohabientes que no contesten el 100% de los instrumentos.

8. ESTRATEGIA DE MUESTREO

8.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Habiendo una población atendida de 173400 derechohabientes en el 2023, en la UMF No. 55, del IMSS de Puebla, Puebla, y dadas las características de nuestra investigación, se estimó una proporción con un nivel de confianza del 95% ($Z_{1-\alpha}$) con un valor de 1.96, una precisión del 5% y una proporción esperada de 68% que presentaban satisfacción en la atención según el resultado de la encuesta abril 2019 en el IMSS. Se obtuvo un tamaño de muestra de 334 adultos de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

<i>Tamaño de la población</i>	<i>N</i>	173400
<i>Error Alfa</i>	A	0.05
<i>Nivel de confianza</i>	1-a	0.95
<i>Z de (1- a)</i>	Z(1-a)	1.96
<i>Prevalencia de la Enfermedad</i>	P	0.68
<i>Complemento de p</i>	Q	0.32
<i>Precisión</i>	D	0.05
<i>Tamaño de la muestra</i>	N	333.73

8.2. TIPO DE MUESTREO

El tipo de muestreo de la presente investigación fue de forma probabilístico, mediante selección aleatoria simple.

9. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN

9.1. DEFINICION CONCEPTUAL

Sexo: Conjunto de caracteres físicos sexuales, que diferencian entre masculino y femenino.

Edad: Tiempo vivido por una persona expresada en años.

Escolaridad: Conjunto de cursos de grado académico establecidos, que una persona concluye y por la cual obtiene un certificado que lo acredite.

Ocupación: Acción o trabajo en el que se emplea una persona.

Estado Civil: Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.

Satisfacción de la Consulta Externa: Es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención médica recibida.

9.2. DEFINICION OPERACIONAL

Sexo: Género de una persona registrado en la cartilla del Instituto Mexicano del Seguro Social; establecido: 1. Masculino. 2. Femenino.

Edad: Tiempo de vida de la persona, representada en años cumplidos con números enteros; que el médico residente debe registrar en la hoja de recolección de datos.

Escolaridad: Nivel máximo de estudios, especificado por el médico residente de acuerdo con los rubros: 1. Primaria, 2. Secundaria, 3. Bachillerato, 4. Licenciatura, 5. Posgrado.

Estado Civil: Situación actual ante el registro civil, referido por el médico residente en la hoja de recolección de datos, de acuerdo con los siguientes rubros: 1. Casado. 2. Divorciado. 3. Soltero. 4. Unión libre. 5. Viudo.

Satisfacción de la Consulta Externa: La validación de la encuesta SERVQUAL ha sido en varias ocasiones validada, una de ellas por Cabello y Chirinos, nos menciona en su estudio de “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima, Perú, un coeficiente alfa de Cronbach de 0.984 para la consulta externa, mostrando validez y alta confiabilidad y aplicabilidad y la hacen recomendable en servicios de salud. Está basado en dos elementos fundamentales (expectativas y percepciones) que se agrupan a lo largo de cinco dimensiones para medir el nivel del servicio: Fiabilidad, la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, capacidad de respuesta la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, seguridad, los conocimientos y atención mostrados por los médicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, empatía la atención personalizada que dispensa la organización a sus pacientes y elementos tangibles la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La escala mide las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio, a través de dos cuestionarios de 22 ítems cada uno. Cada ítem es evaluado por medio de una escala tipo Likert de cinco puntos que va desde 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Incierto, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. La calidad percibida del servicio es igual a percepciones menos expectativas, es decir, $Satisfacción = Percepción - Expectativas$ y así determinar en porcentaje si se encuentra 1) Satisfecho o 2) Insatisfecho. Se correlacionará la percepción con la expectativa, y se determinarán cuantos

pacientes y su porcentaje estuvieron satisfechos o insatisfechos en cada dimensión y de manera global.

9.3. VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES	PARÁMETRO
SEXO	Cualitativa	Nominal	Referido por el paciente en la encuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masculino. 2. Femenino.
EDAD	Cuantitativa	Discreta	Referido por el paciente en la encuesta.	Años cumplidos en números enteros.
ESCOLARIDAD	Cualitativa	Ordinal	Referido por el paciente en la encuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primaria 2. Secundaria 3. Bachillerato 4. Licenciatura 5. Posgrado
ESTADO CIVIL	Cualitativa	Nominal	Referido por el paciente en la encuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soltero 2. Unión Libre 3. Casado 4. Viudo 5. Divorciado
SATISFACCION DE LA CONSULTA EXTERNA	Cualitativa	Nominal	Utilizando el modelo de SERVQUAL, correlación la expectativa del paciente menos la percepción que obtuvo.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Satisfecho 2) Insatisfecho

10. ESTRATEGIA DE TRABAJO

Una vez revisado y aprobado el protocolo de investigación por los asesores (metodológico y experto); al contar con la autorización del director de la Unidad Médico Familiar No. 55 del Instituto Mexicano del Seguro Social para la realización de esta investigación, se identificaron a los derechohabientes que acudan a la consulta externa de medicina familiar.

Posterior a ello, se presentó el investigador y les explico en que consistió el estudio y los objetivos de este; se les invito a participar en el estudio previo consentimiento informado.

La participación consistió en preguntar sus datos generales como edad, sexo, estado civil, escolaridad. Posteriormente se realizó la primer encuesta correspondiente a la expectativa en la sala de espera en un tiempo de 15 minutos y una de percepción posterior a la atención médica en la sala de espera de 15 minutos al igual que la primera lo cual nos llevó un aproximado de 30 minutos en total, las encuestas mencionadas son parte del instrumento SERVQUAL validado en diversas ocasiones, una de ellas por Cabello y Chirinos, nos menciona en su estudio de “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima, Perú, un coeficiente alfa de Cronbach de 0.984 para la consulta externa, mostrando validez y alta confiabilidad y aplicabilidad y la hacen recomendable en servicios de salud. Está basado en dos elementos fundamentales (expectativas y percepciones) que se agrupan a lo largo de cinco dimensiones para medir el nivel del servicio: Fiabilidad, la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, capacidad de respuesta la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, seguridad, los conocimientos y atención mostrados por los médicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, empatía la atención personalizada que dispensa la organización a sus pacientes y elementos tangibles la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La escala

midió las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio, a través de dos cuestionarios de 22 ítems cada uno. Cada ítem fue evaluado por medio de una escala tipo Likert de cinco puntos que va desde 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Incierto, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. La calidad percibida del servicio fue igual a percepciones menos expectativas, es decir, $\text{Satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$ y así se determinó en porcentaje si se encontró satisfecho o insatisfecho. Se correlacionó la percepción con la expectativa, y se determinarán cuantos pacientes y su porcentaje estuvieron satisfechos o insatisfechos en cada dimensión y de manera global.

Finalmente se realizó la captura de datos en la hoja de recolección diseñada para la investigación, posteriormente se realizó el tratamiento estadístico correspondiente, mediante el programa estadístico SPSS V24.0.

11. RECOLECCIÓN DE DATOS

El total de los resultados de la percepción de la calidad de los 334 derechohabientes fueron los siguientes de la aplicación de la encuesta.

El proceso de recolección de datos se terminó en el momento en que se concluyó la aplicación de los instrumentos al total de los 334 derechohabientes adscritos a la UMF No 55 que cumplieron con los criterios de selección.

12. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

Posterior a la recolección de los datos obtenidos se ingresaron en una base de datos del programa estadístico SPSS v24 para PC. Las variables cuantitativas se analizaron con medidas de tendencia central y dispersión como son la moda, mediana y desviación estándar. Las variables cualitativas fueron analizadas mediante porcentajes. Posteriormente se realizó el análisis de los datos y la realización de tablas.

13. RESULTADOS

A continuación, se presentan los siguientes resultados de un total de 334 derechohabientes participantes en el presente estudio realizado en la U.M.F. No. 55.

Referente al sexo de los participantes se encontró una frecuencia de 59% mujeres (n=197), 41% hombres (n=137).

CUADRO 1. DISTRIBUCIÓN DEL SEXO.

SEXO	n	%
Femenino	197	59
Masculino	137	41
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.
Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

La edad obtuvo una media de 38.04 años con una DE 10.47 años.

CUADRO 2. ESTADÍGRAFO DE LA EDAD.

EDAD	
Media	38.04
Mediana	37
Desviación estándar	10.47
Rango	39
Mínimo	20
Máximo	59
Cuenta	334

Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

La escolaridad predominante en los derechohabientes entrevistados fue Bachillerato en el 53.9% (n=180).

CUADRO 3. DISTRIBUCIÓN DE ESCOLARIDAD.

ESCOLARIDAD	n	%
Primaria	24	7.2
Secundaria	19	5.7
Bachillerato	180	53.9
Licenciatura	110	32.9
Posgrado	1	.3
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.
Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

Con respecto al estado civil, casado predomino en el 74% (n=247).

CUADRO 4. DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL.

ESTADO CIVIL	n	%
Soltero	23	6.8
Unión Libre	64	19.2
Casado	247	74
Viudo	0	0
Divorciado	0	0
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.

Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

Al evaluar la calidad en la atención mediante el instrumento SERVQUAL en la dimensión de fiabilidad el 86.2% (n=288) se encontró satisfecho.

CUADRO 5. DISTRIBUCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN - FIABILIDAD.

FIABILIDAD	n	%
Satisfecho	288	86.2
Insatisfecho	46	13.8
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.

Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

La dimensión referente a la capacidad de respuesta el 86.2% (n=288) se encontró satisfecho.

CUADRO 6. DISTRIBUCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN – CAPACIDAD DE RESPUESTA.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	n	%
Satisfecho	288	86.2
Insatisfecho	46	13.8
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.

Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

La dimensión que evalúa la seguridad se encontró satisfactorio en el 83.2% (n=278).

CUADRO 7. DISTRIBUCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN – SEGURIDAD

SEGURIDAD	n	%
Satisfecho	278	83.2
Insatisfecho	56	16.8
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.

Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

Al evaluar el bloque de empatía se encontró satisfactoria en el 84.7% (n=283).

CUADRO 8. DISTRIBUCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN – EMPATÍA

EMPATÍA	n	%
Satisfecho	283	84.7
Insatisfecho	51	15.3
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.

Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

La dimensión de cuidado y atención individualizada se encontró satisfactoria en el 77.5% (n=259).

CUADRO 9. DISTRIBUCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN – CUIDADO Y ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA.

CUIDADO Y ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA.	n	%
Satisfecho	259	77.5
Insatisfecho	75	22.5
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.
Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

Finalmente, en la evolución global del instrumento SERVQUAL se encontró que el 81.4% (n= 272) percibe una calidad en la atención satisfactoria.

CUADRO 10. DISTRIBUCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN SERVQUAL	n	%
Satisfecho	272	81.4
Insatisfecho	62	18.6
Total	334	100

Abreviaturas: n= Muestra, %= Porcentaje.
Fuente: Calidad de la atención UMF No 55 2023.

14. DISCUSIÓN

En la última década en nuestro país se han realizado acciones estratégicas en materia de calidad de la atención sin embargo aún existen pocas investigaciones que la evalúen y aporten acciones de solución.

Umoke M et cols. investigaron la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, en 400 pacientes utilizando el SERVQUAL. Obteniendo como resultado que el 60,6% eran mujeres, con edad entre los 18 y 39 años en el 58,8%, con escolaridad secundaria en el 35,1%, casados el 55,8%, ganaban menos de 18.000 el 42,9 y eran comerciantes en un 34,3%. Con relación al SERVQUAL se encontraron satisfechos con la tangibilidad $2,57 \pm 0,99$ y la fiabilidad $2,84 \pm 0,95$ y muy satisfechos con la capacidad de respuesta $3,06 \pm 0,63$, la seguridad $3,07 \pm 0,63$ y la empatía $3,12 \pm 0,57$. Los pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención con un valor de $p=0.48$, resultados similares a los obtenidos en nuestro estudio donde el 59 % fueron mujeres, con una edad media de 38.04 años con una DE 10.47 años, el 74% fueron casados, el 53.9 % de escolaridad media superior, con relación a la calidad de la atención el 81.4% se encuentran satisfechos, según las dimensiones evaluadas el 86.2% se encuentran satisfechos con relación a la fiabilidad, el 86.2% satisfechos con la capacidad de respuesta, el 83.2% están satisfechos con la seguridad, el 84.7 satisfechos con la empatía y finalmente el 77.5% satisfechos con el cuidado y la atención individualizada, esta similitud probablemente se encuentre relacionada con el tamaño muestral y el instrumento empleado

Boada y colaboradores realizan un estudio transversal, para medir la calidad de la atención con el cuestionario SERVQUAL en 282 usuarios encontrando que el 62,9% eran mujeres, con una media de edad de 40,67 años, el 85,2% procedentes de la zona con una escolaridad secundaria en el 41,0% en cuanto al estado civil el 43,1% se refiere unión libre con referente al SERVQUAL obtuvieron un promedio de 3,4711 en expectativas, 3,5140 para percepciones y 3,50 general, que equivale a

un 70%, satisfecho, siendo los elementos tangibles 3.47, fiabilidad 3.47, capacidad de respuesta 3.32, seguridad 3.56 y empatía 3.50 Del mismo modo, se muestra el promedio de las cinco dimensiones de percepciones, evaluadas por el instrumento: elementos tangibles 3.51, fiabilidad 3.49, capacidad de respuesta 3.42, seguridad 3.61 y empatía 3.52; lo que les permitió concluir que hay satisfacción con el servicio, a diferencia de nuestro estudio donde predominó la escolaridad media superior en el 53.9 %, el estado civil en el 74% y satisfechos en el 81.4% estas diferencias probablemente debidas a las características socioculturales de donde se realizaron y al tamaño muestral.

Suárez LG et cols. Realizaron un estudio transversal, con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro en Guayas, en 370 pacientes, mediante la escala multidimensional SERVQUAL, predominando el género femenino en el 53% en un rango de edad de 21-30 años con el 40 %, en relación la satisfacción obtuvieron como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio a diferencia de nuestro estudio donde el 81.4% se encontró satisfecho, esto probablemente debido a las condiciones en materia de salud de cada país.

Alvarado PK et cols., realizaron un estudio descriptivo para conocer Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con COVID-19 sobre la atención recibida, aplicando el cuestionario SERVQUAL a 200 familiares predominando el sexo femenino en el 54% de la población, con una median de edad de 35-49 años , con respecto al SERVQUAL se encantó que lo siguiente: fiabilidad en un 18,90%, sensibilidad en un 20,13%, seguridad en un 22,38%, empatía en un 22,30% y elementos tangibles en un 19,25%, concluyendo que estaban muy satisfechos mientras que en la atención privada se encontró fiabilidad en un 20,13%, sensibilidad en un 27,88%, seguridad en un 27,38%, empatía en un 27,20% y elementos tangibles en el 1,88% concluyendo estar totalmente satisfechos resultados similares a nuestro estudio en donde también predominó el sexo femenino en el 59 %, con una edad media de 38.04 años con una DE 10.47 años, con respecto a la satisfacción se obtuvo según la encuesta SERVQUAL que el

81.4% se encuentran satisfechos, según las dimensiones evaluadas el 86.2% se encuentran satisfechos con relación a la fiabilidad, el 86.2% satisfechos con la capacidad de respuesta, el 83.2% están satisfechos con la seguridad, el 84.7% satisfechos con la empatía y finalmente el 77.5% satisfechos con el cuidado y la atención individualizada.

En el estudio “Evaluación de la satisfacción con un centro de vida saludable, un nuevo modelo de servicio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los receptores de servicios con un Centro de Vida Saludable comparando sus expectativas en la etapa de solicitud con su percepción después de recibir el servicio, a través del modelo de medición de calidad de servicio SERVQUAL”. Mediante un estudio descriptivo y transversal se realizó en un Centro de Vida Saludable en la ciudad de Kirklareli en Turquía a 432 pacientes utilizando la escala SERVQUAL encontrando en la dimensión Tangibles obtuvo la puntuación más baja ($-0,68 \pm 1,04$) y la dimensión Empatía la más alta ($-0,02 \pm 0,84$) de la dimensión SERVQUAL entre todas las dimensiones de la escala. La puntuación general de la escala SERVQUAL se calculó como $-0,27 \pm 0,63$ y hubo una diferencia estadísticamente significativa entre las expectativas y las percepciones ($<0,001$). Lo que permitió concluir que la satisfacción de un centro de vida saludable que se construye como un nuevo modelo de servicio aún no está en el nivel esperado, a diferencia de nuestro estudio en el que el 81.4% se encuentran satisfechos esto probablemente debido al tiempo que lleva en funcionamiento nuestra unidad médica.

Finalmente Vázquez CE et cols. realizaron un estudio descriptivo, sobre la Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, mediante el modelo de SERVPERF. Evaluaron 395 pacientes, de los cuales 261 fueron mujeres, con una edad promedio de $42,8 \pm 16,6$ años, la escolaridad que predominó fue de Preparatoria con 119 pacientes, referente a la satisfacción el 62.2% estuvieron satisfechos, el 65% mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico; el 74% por parte del personal de enfermería, el 59% por el personal no sanitario, el 82% por elementos tangibles como instalaciones, el orden y la limpieza, el 65% por

el rubro de accesibilidad y organización , el 49% por el tiempo de espera. Lo que les permitió concluir que la satisfacción general para la atención de los pacientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 6 de Puebla fue del 65%, a diferencia de nuestro dónde si bien coincide en el sexo femenino con el 59%, la edad con una media de 38.04 con una DE 10.47 años, con escolaridad preparatoria en el 53.9 por ciento, la satisfacción fue considerablemente más alta con un 81.4%, esto probablemente debido a la diferencia de instrumentos empleados

15. CONCLUSIONES

La muestra total en este estudio fue de 334 pacientes con una media de edad de 38.04 años con una DE de 10.47 años.

Con relación al sexo 6 de cada 10 fueron mujeres.

Respecto a la Escolaridad poco más de la mitad tiene educación preparatoria.

El Estado civil predominio casados en $\frac{3}{4}$ partes de los encuestados.

Obteniendo una adecuada satisfacción en la calidad en la atención en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y cuidado y atención individualizada.

Finalmente, bajo las condiciones del estudio 8 de cada 10 derechohabientes se encuentran satisfechos con la calidad en la atención por lo que rechazamos la hipótesis nula.

16. PROPUESTAS

Línea de trabajo:

Informar al Director y cuerpo de gobierno de la Unidad de Medicina Familia No. 55 sobre las áreas de mejora, a fin de diseñar un plan de trabajo en materia de calidad de la atención acorde a las necesidades de la unidad alineado a los programas nacionales.

Capacitar al personal médico mediante una intervención educativa en materia de cuidado y atención individualizada.

Realizar un taller para los médicos familiares de la Unidad de Medicina Familiar No. 55 en materia de empatía.

Línea de investigación:

Realizar un estudio comparativo posterior a la implementación de las estrategias de mejora y capacitación otorgada a los médicos familiares de la Unidad de Medicina Familiar No. 55.

Continuar evaluando la percepción de la satisfacción de los derechohabientes adscritos a la Unidad de Medicina Familiar No. 55 de forma anual, identificar las áreas de oportunidad, lograr un aumento en la satisfacción y otorgar una calidad de atención a los derechohabientes.

17. BIBLIOGRAFÍA

1. Fajardo DG, Hernández TF. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. Vol. 1, Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. 2013; 34-41.
2. Instituto Mexicano del Seguro Social, editor. Reflexiones Finales *. 1st ed. Infotme 2016-2017, al Ejecutivo General y al Congreso de la Unión. México; 2017. 93-99.
3. Real Academia Española. (2014). Vicisitud. En Diccionario de la lengua española (23ª ed., p. 2816).
4. Syed S, Leatherman S, Mensah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. Bulletin of the World Health Organization. 2018; 96:799.
5. Secretaría de Salud. La Calidad de la Atención a la Salud en México a través de sus instituciones, 12 años de experiencia. México; 2012:11-13.
6. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y Plan de Acción para mejorar la Calidad de la Atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025.
7. Jaramillo BM, de Luna LM, Flores PL, Alarcón CE, Trejo FJ. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2020; 28(1):15-24.
8. Vizcaíno A, Vizcaíno MV, Fregoso JG. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario. 2019;18(1):27-36.
9. Nafarrete CR, Farungo SR, Cureño AA, Cuadros MJ, Bárcenas BP, Rodríguez PC, et al. Satisfacción de los pacientes con el laboratorio mediante estrategias dirigidas a médicos internos de pregrado. Rev Latinoam Patol Clin Med Lab. 2018;65(3):138-44.

10. Castro SE, Cadena AG. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2017;25(4):271-78.
11. Godoy LA, Casanova MM, Álvarez LM, Oliva GY, Rodríguez HN. Evaluación de la satisfacción de usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor. *Rev. Ciencias Médicas.* 2018;22(5):906-15.
12. Chen Q, Beal E, Okunrintemi V, Cerier E, Paredes A, Pawlik T. The Association Between Patient Satisfaction and Patient- Reported Health Outcomes. 2019;6(3):201-09.
13. Boada NA, Barbosa LA, Cobo ME. Percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig Salud Univ Boyacá.* 2019;6(1):55-71.
14. Suárez LG, Robles SR, Serrano MG, Serrano CH, Armijo IA. Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.* 2019;38(2):153-69.
15. Pérez PM, Orlandoni MG, Ramoni PJ, Valbuena VM. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública.* 2018;44(2):325-43.
16. Cabello E, Chirimos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev med Hered.* 2012;23(2):88-95.
17. Aguirre H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades. *Rev Eval Calid* 1990; 32 (2):170-180.
18. ENSAT. Encuesta Nacional De Satisfacción a Derechohabientes Usuarios Médicos del IMSS. 2018 p. 1-9.
19. Mohammadi SM, Salehi S. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Moodified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Advanced Journal of Emergency Medicine.* 2019;3(1):1-6

20. Suárez LG, Robles SR, Serrano MG, Serrano CH, Armijo IA. Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019;38(2):153-69.
21. Pérez PM, Orlandoni MG, Ramoni PJ, Valbuena VM. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018;44(2):325-43.
22. Sal RC, Torres BB, Sanz AM. Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de covid-19. *Med Gen Fam*. 2020;9(5):227-232.
23. Sal RC, Torres BB, Sanz AM. Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de covid-19. *Med Gen Fam*. 2020;9(5):227-232.
24. Porsuk, A O, and C Cerit. "Assessment of satisfaction with a healthy life center, a new service model." *Nigerian journal of clinical practice*. 2023 (26):1; 23-30
25. Lin, Qian et al. "Evaluación de la brecha de calidad del servicio ambulatorio en hospitales públicos: un estudio transversal en China". *Investigación: una revista de organización, provisión y financiación de la atención médica*. 2023 (60).
26. Jonkisz, Aleksandra et al. "The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries." *International journal of environmental research and public health*. 2022: (19),13 7831.
27. Vázquez CE, Sotomayor TJ, González LA, Montiel JA, Gutiérrez GA, Campos NL, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 2018;20(2):254-57.

18. ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (ADULTOS)	
CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN	
Nombre del estudio:	"CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA UMF No 55"
Patrocinador externo (si aplica):	NA
Lugar y fecha:	Puebla, Puebla. A
Número de registro:	En trámite
Justificación y objetivo del estudio:	La satisfacción del usuario es una evaluación personal sobre los servicios y proveedores de atención médica; se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas por el servicio prestado y la atención de salud por las condiciones brindadas.
Procedimientos:	Si acepta participar, en el auditorio de la Unidad de Medicina Familiar No. 55 IMSS, le realizaré unas preguntas para conocer algunos datos: edad, sexo, estado civil, escolaridad. Además de dos cuestionarios de 22 preguntas donde usted deberá marcar con una "X" la cual usted crea correcta o más conveniente en los cuales se evaluará el servicio que le brindamos en la consulta de esta unidad, usted tardará en contestar aproximadamente 30 minutos. Por consiguiente, su servidora analizará las respuestas y dará a conocer los resultados.
Posibles riesgos y molestias:	Usted no correrá riesgos físicos, ya que solo contestará los cuestionarios de manera privada, sin que alguien más esté presente en ese momento más que usted y yo, dentro de los riesgos psicológicos puede generarle molestia que le preguntemos ciertos datos de su vida. No habrá riesgos económicos ya que su participación en el estudio no le generará ningún costo, se procurará aprovechar al máximo su tiempo. Sin riesgos sociales, si en algún momento del estudio usted se siente incómoda, puede comunicarlo con libertad.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Los beneficios que usted tendrá al participar en este estudio son que nos ayudara a conocer cuáles son nuestras áreas de mejora a fin de brindarle un mejor servicio cuando acuda a nuestra unidad.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Al final del estudio y después de contestar los cuestionarios, se le otorgaran sus resultados de manera privada y confidencial. Además de aclarar todas las dudas que usted tiene, y se desea más información sobre el tema, en ese momento se le dará, nos comprometemos a otorgarle la información actualizada sobre el tema, los resultados finales del estudio se darán a conocer a las autoridades de la clínica, pero no se revelara nombres de quien participo ni sus datos personales a terceras personas.
Participación o retiro:	Solo usted decide si quiere o no participar en dicha investigación y podrá dejar de participar en cualquier momento sin dar más explicación y sin que esto tenga alguna repercusión en el trato que recibe.
Privacidad y confidencialidad:	La información será tratada de forma confidencial según la normativa médica y bioética, no se utilizarán nombre ni datos personales de los pacientes, solo será utilizado para este estudio en base a las pautas éticas internacionales para la investigación y experimentación biomédica en seres humanos y los citados en los artículos 100 en los incisos I al VII y en el artículo 101 de la Ley General de Salud en México.
Beneficios al término del estudio:	El estudio le permitirá conocer como es la calidad de la atención que otorgamos en la UMF No 55 y con ello identificar nuestras áreas de mejora.
En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:	
Investigador responsable: Dr. Jesús Taxis Ramírez Celular: 2225673836 Email: jesus_textex@hotmail.com	
Colaboradores:	
_____ Nombre y firma del sujeto	Dr. Jesús Taxis Ramírez Celular: 2225673836 Email: jesus_textex@hotmail.com _____ Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento
_____ Testigo 1	_____ Testigo 2
_____ Nombre, dirección, relación y firma	_____ Nombre, dirección, relación y firma
Clave: 2810-009-013	

ANEXO 2

HOJA DE RECOLECCION DE DATOS

Nombre:

NSS:

Teléfono:

Edad:

Sexo

1)Masculino

2) Femenino

Escolaridad

1)Primaria

2)Secundaria

3)Bachillerato

4)Licenciatura

5)Posgrado

Estado civil

1)Soltero

2)Casado

3)Unión Libre

4)Divorciado/Separado

5)Viudo

ANEXO 3

ENCUESTA SERVQUAL

EXPECTATIVA							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Módulo de Atención de Enfermedades Respiratorias. Utilice una numérica del 1 al 5, considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.							
N		Preguntas	1	2	3	4	5
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					
3	E	Que la atención por el médico se realice según el horario del módulo de atención de enfermedades respiratorias.					
4	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.					
6	E	Que la atención en farmacia sea rápida.					
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.					
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.					
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	E	Que el médico que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.					
12	E	Que el médico que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.					
13	E	Que el médico que le atenderá inspire confianza.					
14	E	Que el médico que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico sobre su salud o resultado de la atención.					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.					
21	E	Que el módulo de atención de enfermedades respiratorias cuente con baños limpios para los pacientes.					
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					

PERCEPCIONES							
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención que espera recibir en el Módulo de Atención de Enfermedades Respiratorias. Utilice una numérica del 1 al 7, considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.							
N		Preguntas	1	2	3	4	5
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	P	¿Su atención se realizó según el horario del módulo de atención de enfermedades respiratorias?					
4	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6	P	¿La atención en farmacia fue rápida?					
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
10	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
12	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?					
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	P	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su salud o resultado de la atención?					
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del módulo de atención de enfermedades respiratorias fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cuentan con bancas y sillas para su comodidad?					
21	P	¿El módulo de atención de enfermedades respiratorias cuenta con baños limpios para los pacientes?					
22	E	¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					

Se procesarán sus respuestas en el Excel SERVQUAL, donde se obtendrá si se encuentra satisfecho o insatisfecho con la atención en el módulo de atención de enfermedades respiratorias.