



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD

**USER SATISFACTION AS AN INDICATOR OF QUALITY IN
PRIMARY HEALTH CARE**

Juleide Lissette Roldan Cabrera
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Karen Melissa Martínez Zapata
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Anita Maggie Sotomayor Preciado
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12235

Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud

Juleide Lissette Roldan Cabrera¹jroldan5@utmachala.edu.ec<https://orcid.org/0009-0009-3695-7078>Universidad Técnica de Machala
Ecuador**Karen Melissa Martínez Zapata**kmartinez5@utmachala.edu.ec<https://orcid.org/0009-0009-2934-5698>Universidad Técnica de Machala
Ecuador**Anita Maggie Sotomayor Preciado**asotomayor@utmachala.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-3616-7633>Universidad Técnica de Machala
Ecuador

RESUMEN

La satisfacción del usuario en salud como indicador esencial refleja la percepción de los individuos sobre la atención. **Objetivo:** Determinar la satisfacción y calidad de atención de los servicios de emergencia y consulta externa de los centros de Salud tipo C “Brisas del mar” y “El Paraíso” del cantón Machala, para mejorar la calidad de atención en el nivel primario. **Metodología:** Estudio descriptivo, de corte transversal con enfoque cuantitativo, la muestra se constituyó de 120 usuarios atendidos en los centros de salud mencionados, en el periodo de octubre a diciembre del 2023, se utilizó como instrumento el modelo estandarizado SERVQUAL. **Resultados:** Los niveles de satisfacción total por dimensiones varían según el centro de salud y servicio: En Brisas de Mar, fiabilidad alcanza un 46.6% en emergencia y 36.7% en consulta externa; seguridad 53.4% en emergencia, 63.3% consulta externa; capacidad de respuesta 46.7% emergencia, 63.3% consulta externa; empatía 56.7% emergencia, 66.7% consulta externa; tangibilidad 40% emergencia, 50% consulta externa. En el centro de salud el Paraíso, fiabilidad 33.3% en emergencia y 56.7% consulta externa; seguridad 50% emergencia, 56.7% consulta externa; capacidad de respuesta 53.3% emergencia, 46.7% consulta externa; empatía 58.9% emergencia, 53.3% consulta externa; tangibilidad 50% emergencia, 46.7% consulta externa. **Conclusiones:** A pesar de los altos niveles de satisfacción general, se identificaron áreas de insatisfacción que requieren atención. La revisión y mejora continua de la estructura, procesos y resultados del servicio es esencial para garantizar una atención de calidad.

Palabras clave: calidad, satisfacción, APS, SERVQUAL

¹ Autor principalCorrespondencia: jroldan5@utmachala.edu.ec

User Satisfaction as an Indicator of Quality in Primary Health Care

ABSTRACT

User satisfaction in health as an essential indicator reflects individuals' perception of care. Objective: Determine the satisfaction and quality of care of the emergency and outpatient services of the type C Health centers “Brisas del mar” and “El Paraíso” of the Machala canton, to improve the quality of care at the primary level. **Methodology:** Descriptive, cross-sectional study with a quantitative approach, the sample consisted of 120 users treated in the aforementioned health centers, in the period from October to December 2023, the standardized SERVQUAL model was used as an instrument. **Results:** Total satisfaction levels by dimensions vary depending on the health center and service: In Brisas de Mar, reliability reaches 46.6% in emergency and 36.7% in outpatient consultation; security 53.4% in emergency, 63.3% outpatient consultation; response capacity 46.7% emergency, 63.3% external consultation; empathy 56.7% emergency, 66.7% outpatient consultation; tangibility 40% emergency, 50% external consultation. At the El Paraíso health center, reliability 33.3% in emergency and 56.7% outpatient consultation; security 50% emergency, 56.7% outpatient consultation; response capacity 53.3% emergency, 46.7% external consultation; empathy 58.9% emergency, 53.3% outpatient consultation; tangibility 50% emergency, 46.7% outpatient consultation. **Conclusions:** Despite high levels of overall satisfaction, areas of dissatisfaction requiring attention were identified. The continuous review and improvement of the structure, processes and results of the service is essential to guarantee quality care.

Keywords: quality, satisfaction, APS, SERVQUAL

Artículo recibido 22 mayo 2024

Aceptado para publicación: 24 junio 2024



INTRODUCCIÓN

Como indicador de calidad, la satisfacción del usuario se refiere a una métrica fundamental utilizada en diversas áreas de servicio, incluida la atención sanitaria, para evaluar la excelencia y la efectividad de la prestación de servicios. Este indicador se basa en la percepción de los pacientes sobre diversos aspectos de su experiencia, incluyendo la calidad de la atención, la comunicación con el personal de salud, el tiempo de espera, la accesibilidad a los servicios, la comodidad de las instalaciones y otros factores que influyen en su satisfacción general (Febres Ramos and Mercado Rey 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2020, se observa un aumento anual en la tasa de mortalidad debido a la baja calidad de la atención sanitaria. Esto se debe a que a nivel mundial las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes, 1 de cada 8 centros sanitarios enfrentan la carencia de suministro de agua, 1 de cada 5 no cuentan con servicios de saneamiento y condiciones de higiene adecuadas. Este desafío es especialmente prominente en países en vías de desarrollo (Organización mundial de la salud n.d.).

Un estudio realizado en Cuba, titulado “Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud”, evidencia que el 92,6 % de encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, un 7,4% expresaron insatisfacción en aspectos como el tiempo de espera, la explicación sobre el estado de salud, la realización de un examen físico y la calidad del trato proporcionado por el personal de salud al momento de la atención (González Fiallo et al. 2021).

En Ecuador, en un artículo elaborado en el servicio de emergencia del Hospital General de Quevedo, se revela que el 69,86% de los usuarios manifestó sentirse insatisfecho por no contar con un personal que le informará u orientará al momento de llegar al servicio de emergencia, el 64,38% consideró que el ambiente de los servicios de emergencia no contaba con la calidad, comodidad o limpieza requeridos. En cuanto a la dimensión capacidad de respuestas vinculada con el tiempo para ser atendido en el servicio de emergencia refleja la mayor insatisfacción representado por el 95,89%, lo que indica que es necesario tomar acciones de mejora continua para disminuir los tiempos de espera (Villamar Torres et al. 2023).

Con frecuencia, los usuarios expresan su insatisfacción debido a los extensos tiempos de espera, que oscilan entre 1 y 3 horas, para recibir atención. Estos retrasos pueden estar vinculados a la escasez de personal, problemas de gestión por parte de las autoridades locales y limitaciones económicas. También se han identificado carencias en el suministro de material y medicamentos, junto con la falta de un control y evaluación constante, la actitud indiferente y fatiga laboral del personal de salud agravan la situación (Arévalo Marcos 2022; Suárez Lima et al. 2019).

Mejorar la satisfacción del paciente representa un desafío de gran envergadura, ya que las expectativas de los pacientes no se limitan únicamente a recibir un diagnóstico acertado y un tratamiento adecuado, sino también una serie de elementos que contribuyan a su bienestar y calidad de vida, como la eficiencia en el tiempo de consulta, el confort, la disponibilidad de horarios adecuados, la confianza en el equipo de salud, la accesibilidad a los servicios y una relación cercana y empática con el personal de salud. Por lo tanto, en la actualidad, la calidad de la atención en salud se ha convertido en un asunto prioritario que requiere investigación constante para identificar mejoras en la formulación y la implementación de intervenciones. (Del Carmen Sara 2019; Jaramillo Jimbo, Fabara Núñez, and Falcón Maldonado 2020)

Las causas de insatisfacción, como los largos tiempos de espera, la comunicación deficiente y la falta de empatía, pueden tener consecuencias graves para los pacientes y los proveedores de servicios de salud. Sin embargo, a través de estrategias efectivas de control y mejora, es posible brindar una atención de salud de mayor calidad y satisfacer las expectativas de los usuarios, fortaleciendo así la confianza en el sistema de atención sanitaria y mejorar el bienestar de los pacientes (Víctor et al. 2021).

Es por ello que el presente artículo tiene como objetivo, determinar la satisfacción y calidad de la atención recibida en los servicios de emergencia y consulta externa de los centros de Salud tipo C “Brisas del Mar” y “El Paraíso” del cantón Machala, para mejorar la calidad de atención en el nivel primario.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, realizado en los centros de salud tipo C Brisas del Mar y el Paraíso del cantón Machala, durante el periodo de octubre a diciembre del 2023.

La población de estudio está conformada por usuarios que recibieron atención en los centros antes mencionados, en el centro de salud Brisas del Mar, fueron atendidos 8.298 pacientes en consulta externa y 16.183 en el servicio de emergencias. En la Unidad tipo C El Paraíso, 9.450 en consulta externa y 11.258 en emergencia. Para la investigación se seleccionó una muestra de 120 pacientes utilizando el método no probabilístico por conveniencia. Se consideraron como criterios de inclusión: pacientes atendidos en los centros de salud Tipo C Brisas del Mar y El Paraíso entre octubre y diciembre de 2023, aquellos que firmaron el consentimiento informado. Se excluyeron a usuarios que no desearon participar en el estudio.

Técnica e Instrumentos

En la recolección de datos sociodemográficos se incluyeron variables como la edad, sexo y estado civil, para medir la calidad de los servicios que ofrecen en los centros de salud Brisas del Mar y el Paraíso se utilizó el modelo estandarizado SERVQUAL, la validación del cuestionario mostró una medida de adecuación muestral KMO de 0,975 en consulta externa y 0,957 en emergencia. El cuestionario estuvo constituido de 22 ítems divididos en 5 dimensiones: 1) Fiabilidad, evalúa la disposición del personal para ayudar al paciente. 2) Capacidad de respuesta, relacionada con el tiempo de espera. 3) Seguridad, que aborda el conocimiento y habilidades profesionales. 4) Empatía, relacionada con el trato individualizado. 5) Tangibilidad, referente a la apariencia física de las instalaciones, equipos y personal. Como técnica se utiliza la escala de Likert del 1 al 5. Para la tabulación e interpretación de los datos se utilizó el programa de SPSS.

Consideraciones Éticas

La encuesta fue aplicada previo a socializar el consentimiento informado, donde la confidencialidad es parte importante en la preservación y respeto de los pacientes, además los datos son utilizados exclusivamente para objetivos específicos del estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Actualmente, evaluar la satisfacción del usuario externo se ha convertido en un recurso esencial y relevante para los directivos y gestores encargados de la gestión de servicios de salud. Este enfoque no solo facilita una evaluación detallada del desempeño y la eficacia de un servicio en particular, sino que también juega un papel fundamental en la planificación y diseño de estrategias para la mejora continua, que beneficien tanto a la comunidad como a las instituciones de salud. (García Galicia et al. 2020; Torres Santillán 2021).

La presente investigación permite conocer la calidad de atención que se brindan en los centros de atención primaria en el cantón Machala, abordando aspectos clave como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, que son factores que determinan la calidad y están ligados a la percepción que los clientes tienen de cada uno de ellos (Aquino et al. 2022).

Tabla 1. Características sociodemográficas

VARIABLES		C.S Brisas del Mar	C.S El Paraíso
EDAD EN AÑOS	18 a 38 años	68,3%	40,0%
	39 a 59 años	20,0%	45,0%
	60 años o mas	11,7%	15,0%
	Total	100,0%	100,0%
SEXO	Masculino	16,7%	56,7%
	Femenino	83,3%	43,3%
	Total	100,0%	100,0%
ESTADO CIVIL	Soltero/a	65,0%	26,7%
	Casado/a	21,7%	50,0%
	Divorciado/a	11,7%	16,6%
	Viudo/a	1,6%	6,7%
	Total	100,0%	100,0%

Fuente: Autores

En la tabla 1, los resultados obtenidos en el centro de salud Brisas del Mar, el 68,3% están comprendidos entre los rangos de 18 a 38 años, el 20% de 39 a 59 años, el 11,7% de 60 años o más. En relación al género el 83,3% son mujeres y el 16,7% hombres. En el estado civil el 65% se identifican como solteros, el 21,7% casados, el 11,7% divorciados y un 1,6% viudos. En el centro de salud el Paraíso, el 40% de usuarios pertenecen al rango de edad de 18 a 38 años, 45% de 39 a 59 años y el 15% de 60 años o más. En la variable sexo el 56.7% son masculinos y el

43,3% femenino. En el estado civil el 26,7% son solteros, 50% casados, 16,6% divorciados y un 6,7% viudos.

Tabla 2. Dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Fiabilidad	<i>Nada satisfecho</i>	0%	0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	0%	0%
	<i>Neutral</i>	16,7%	23,4%
	<i>Muy satisfecho</i>	36,7%	43,3%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	46,6%	33,3%

Fuente: Autores

En la tabla 2, de la dimensión fiabilidad en emergencia, se evidencia que en el centro de salud Brisas del Mar el 46,6% se encuentra totalmente satisfecho, sin embargo, llama la atención que un 16,7% tienen satisfacción neutral. En el centro de salud el Paraíso el 43.3% se encuentran muy satisfechos y un 23,4% neutral. (Delgado Medina et al. 2023), en su investigación realizada en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, refleja que el 38,8 % están poco satisfechos, 48,2 % satisfechos y un 13 % muy satisfechos con la disponibilidad que les brindan para ser atendidos. El mayor porcentaje de usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de atención relacionada a la fiabilidad, esto podría deberse a que los usuarios perciben una falta de interés por parte del profesional de la salud en abordar sus problemas, resultando en una insatisfacción con la atención recibida.

Tabla 3. Dimensión fiabilidad en el servicio de consulta externa

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Fiabilidad	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Neutral</i>	13,3%	23,3%
	<i>Muy satisfecho</i>	50,0%	56,7%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	36,7%	20,0%

Fuente: Autores

Los resultados obtenidos de la tabla 3, representa el nivel de satisfacción en el área de consulta externa sobre la fiabilidad del servicio, en centro de salud Brisas del mar el 50% se consideran muy satisfechos, un 13,3% neutral. Mientras que en el centro de salud el Paraíso el 56,7% están muy satisfechos, y el 23,3% neutral. A pesar de estos porcentajes de satisfacción, una parte significativa de los pacientes está indecisa, lo que indica que la calidad de atención en ambos

centros de salud no es óptima. Comparado con el estudio de (Muñoz Pizarro et al. 2022), titulado “Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno” indica que el 61% de usuarios no consideran fiable la atención que recibieron, solo el 28,4% se encuentran satisfechos.

(Rahmani et al. 2022) en su artículo titulado “Evaluación de la calidad de los servicios de atención primaria en Irán”, describe que la ética y la disposición del personal para ayudar al paciente, proporcionando información adecuada y confiable, conducen a servicios de alta calidad. Si la fiabilidad de la información no se cumple, la satisfacción del paciente sería deficiente.

Tabla 4. Dimensión seguridad en el servicio de emergencia

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Seguridad	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	3,3%	0,0%
	<i>Neutral</i>	0,0%	0,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	43,3%	50,0%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	53,4%	50,0%

Fuente: Autores

Según la tabla 4, la dimensión seguridad describe que la total satisfacción en el servicio de emergencia es del 53,4% en el Brisas del mar y 50% del Paraíso. En relación con (Vizcaíno et al. 2019), en su análisis sobre la satisfacción de pacientes en el servicio de urgencias de un hospital público de Jalisco, evidencia que en la dimensión seguridad el 79.2% de los pacientes destacaron la privacidad en la atención y el 69.8% valoraron la eficacia del tratamiento por parte del personal médico y de enfermería. Estos resultados indican un alto nivel de satisfacción entre los usuarios, lo que indica que la confiabilidad de los servicios, la capacitación del personal y los recursos disponibles, son aspectos que influyen significativamente en cómo los pacientes perciben la seguridad de su atención médica.

Tabla 5. Dimensión seguridad en el servicio de consulta externa

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Seguridad	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Neutral</i>	0,0%	0,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	36,7%	43,3%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	63,3%	56,7%

Fuente: Autores

En cuanto la tabla 5, se observa que la satisfacción máxima en consulta externa es del 63,3% en centro de salud Brisas del Mar y del 56,7% en el Paraíso, los resultados obtenidos entre ambos son similares en cuanto a la seguridad que perciben al recibir atención en salud, obteniendo una buena satisfacción con más del 50%. Datos similares al estudio realizado por (De la Cerna Luna et al. 2023), basado en la satisfacción del usuario según el modelo SERVQUAL, donde describe que en la dimensión seguridad obtuvo el 79,6 % de usuarios satisfechos, y un 20,4% no satisfechos. Esto podría atribuirse a que la mayoría de los pacientes experimentaron respeto por su privacidad, recibieron un trato amable y percibieron confianza en el personal sanitario (Maza de la Torre et al. 2023).

Tabla 6. Dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia.

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Capacidad de respuesta	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	10,0%	6,7%
	<i>Neutral</i>	3,3%	0,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	46,7%	53,3%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	40,0%	40,0%

Fuente: Autores

La tabla 6 muestra que en el servicio de emergencias del centro de salud Brisas del Mar el 46,7% se encuentran muy satisfechos, 40% totalmente satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos, comparado con los resultados del centro de salud el Paraíso, donde el 53,3% están muy satisfechos y 40% totalmente satisfechos, se puede deducir que en mayor porcentaje los usuarios de dichos centros de salud tienen un buen nivel de satisfacción.

Por otra parte, un estudio realizado por (Torres Santillán 2021), titulado “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas”, obtuvo que en la

dimensión capacidad de respuesta el 99,2% de sus encuestados están satisfechos y un 0,8% insatisfechos, concluyendo que el servicio cuenta con la predisposición de servir al usuario y brindarle un atención de calidad en un tiempo satisfactorio.

Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta en el servicio de consulta externa

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Capacidad de respuesta	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	0,0%	6,7%
	<i>Neutral</i>	10,0%	20,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	63,3%	46,7%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	26,7%	26,7%

Fuente: Autores

De acuerdo con la tabla 7, la satisfacción de consulta externa es de un 63,3% en el centro de salud Brisas del Mar y un 46,7% del centro de salud el Paraíso, evidenciando menor satisfacción en el centro de salud el Paraíso, siendo centros de salud de atención primaria con características similares dentro de su funcionalidad y estructura. (Boada Niño, Barbosa López, and Cobo Mejía 2019), en su estudio realizado en Colombia, titulado “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa”, plantea que el 74,8% de usuarios están satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio, el 22,3% con satisfacción amplia, y un 2,8% insatisfacción leve.

En su investigación titulada "Mejora en la atención y reducción de tiempos de espera en pacientes de un hospital público", (Urbina Idarraga 2022) señala que los tiempos de espera se prolongan regularmente debido a diversos servicios, factores adicionales y procedimientos, como las consultas externas, las emergencias y la falta de organización en cuanto a la información personal del paciente. Además, hay escasez de espacios adecuados y el sistema experimenta colapsos frecuentes, lo que contribuye a la insatisfacción por parte de los usuarios.

Tabla 8. Dimensión empatía en el servicio de emergencia

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Empatía	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	3,3%	0,0%
	<i>Neutral</i>	3,3%	0,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	36,7%	41,1%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	56,7%	58,9%

Fuente: Autores

En la tabla 8, la total satisfacción en cuanto a la empatía quedó evidenciada por un 56,7% en el centro de salud brisas del mar, y un 58,9% en el centro de salud el paraíso. Estos resultados reflejan las diferencias en la percepción de la calidad de la atención entre ambos centros de salud, donde el mayor porcentaje de satisfacción está presente en el centro de salud el Paraíso.

La calidad de la infraestructura y el profesionalismo de cada miembro del equipo de salud son factores determinantes en el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios (Mero, Zambrano, and Bravo n.d.). (Fariño Cortez et al. 2018) en su investigación realizada en las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud, señalan que el 80% de los participantes manifestaron estar satisfechos con el trato proporcionado por el personal de salud, mientras que el 20% expresaron insatisfacción.

Tabla 9. Dimensión empatía en el servicio de consulta externa

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Empatía	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	3,3%	0,0%
	<i>Neutral</i>	0,0%	0,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	30,0%	46,7%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	66,7%	53,3%

Fuente: Autores

En cuanto a la tabla 9 de la dimensión empatía en consulta externa, el centro de salud el paraíso donde evidencia un 53,3% que indicaron estar totalmente satisfechos, comparado con el centro de salud brisas del mar donde el 66,7% se encuentran totalmente satisfechos con el trato recibido por el personal de salud al momento de ser atendido.

La satisfacción de los individuos con la atención sanitaria no se limita únicamente a las habilidades técnicas del personal, sino que también se basa en la atención, la empatía, sensibilidad y dedicación que ofrecen los profesionales de salud a sus pacientes. Según (Jaramillo Jimbo et al. 2020), la relación entre el personal sanitario y los pacientes, caracterizada por la amabilidad, la escucha activa, la empatía y la provisión de información clara y adaptada a las necesidades individuales, son los aspectos más destacados para mejorar y humanizar los servicios de salud.

Tabla 10. Dimensión de tangibilidad en el servicio de emergencia.

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Tangibilidad	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Neutral</i>	13,3%	6,7%
	<i>Muy satisfecho</i>	46,7%	43,3%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	40,0%	50,0%

Fuente: Autores

En la tabla 10, se evidencio que en el servicio de emergencias la satisfacción total en el centro de salud Brisas del Mar es del 40% y un 50% en el centro de salud El Paraíso. El estudio de (Mera Risco 2022), describe que es relevante comprender que las instalaciones físicas, la limpieza, los equipos y la comodidad del paciente son elementos clave para ofrecer un buen servicio. En relación con la investigación de (Rovere Herrera and Rebolledo Malpica 2021), titulado “Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia”, donde describe que en la dimensión tangibilidad el 46,20% estuvieron muy satisfechos, 36,08% neutral y un 14,56% poco satisfechos.

Tabla 11. Dimensión de tangibilidad en el servicio de consulta externa.

Dimensión		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Tangibilidad	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Neutral</i>	10,0%	10,0%
	<i>Muy satisfecho</i>	40,0%	43,3%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	50,0%	46,7%

Fuente: Autores

La tabla 11 corresponde a la dimensión tangibilidad en la consulta externa, en Brisas del mar, el 50% de usuarios afirmaron estar totalmente satisfechos con aspectos como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y recursos materiales, a diferencia del Paraíso, la total satisfacción quedó evidenciada en un 46,7%. Por el contrario, (Umoke et al. 2020) en su investigación descriptiva realizada en los hospitales generales del Estado de Ebonyi, se observó que los pacientes expresaron una baja satisfacción con los aspectos tangibles debido a la falta de organización en las áreas, la inexistencia de salas de espera y las malas condiciones higiénicas del hospital.

La esencia de proporcionar atención sanitaria de calidad radica en buscar constantemente la satisfacción del paciente, destacando la importancia de identificar y corregir errores de manera continua para garantizar una experiencia positiva para el paciente (Sotomayor Preciado et al. 2023)

Tabla 12. Nivel de satisfacción global

		C.S Brisas del Mar	C.S. El Paraíso
Satisfacción global	<i>Nada satisfecho</i>	0,0%	0,0%
	<i>Poco Satisfecho</i>	3,3%	0,0%
	<i>Neutral</i>	6,7%	6,2%
	<i>Muy satisfecho</i>	43,3%	43,8%
	<i>Totalmente satisfecho</i>	46,7%	50,0%

Fuente: Autores

En la tabla 12, describe el nivel de satisfacción general de la atención recibida, en el Paraíso el 50% están totalmente satisfechos, mientras que en el Brisas del Mar un 46,7% manifestaron total satisfacción, llama la atención que un 3,3% define poca satisfacción. De acuerdo con el modelo de Donabedian, es esencial revisar y optimizar constantemente la estructura, los procedimientos y los resultados del servicio para garantizar que la calidad percibida se refleje en una atención efectiva y eficiente. (Villa Velásquez et al. 2023).

CONCLUSIONES

El estudio reveló un nivel considerablemente alto de satisfacción entre los usuarios respecto a la calidad percibida en los servicios de emergencia y consulta externa de los centros de salud estudiados. En todas las dimensiones evaluadas, se observó una predominancia de respuestas que indicaban estar "totalmente satisfechos" y "muy satisfechos". Es fundamental asegurar que los servicios de atención primaria en salud sean de alta calidad para mejorar el bienestar general de la población. Cuando los pacientes experimentan una buena satisfacción, tienden a seguir sus tratamientos de manera más consistente, alcanzan mejores resultados de salud y valoran positivamente la atención recibida. Por lo tanto, es importante que los centros de atención primaria se esfuercen por ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes, mejorando así los resultados de salud a nivel individual y comunitario.



Las dimensiones con mayor satisfacción fueron la dimensión fiabilidad, seguridad y tangibilidad, en la dimensión empatía y capacidad de respuesta se evidenció porcentajes de insatisfacción que deben ser consideradas para mejorar la calidad de atención. Para lo cual, es necesario promover un enfoque centrado en el paciente, asegurar la accesibilidad a los servicios de salud, garantizar la continuidad de la atención, fomentar una comunicación efectiva entre pacientes y profesionales de la salud, además de contar con un personal capacitado y motivado que impulse una mejora de la calidad.

Entre los principales factores que contribuyen a la insatisfacción, se pudo identificar que la carencia de recursos, tiempos de espera prolongados y falta de empatía en algunos profesionales, son aspectos fundamentales que impactan de manera negativa en la calidad de atención. Reconocer y abordar estos factores de manera oportuna beneficiaría a toda la comunidad, garantizando un acceso más efectivo y satisfactorio a los servicios de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquino, Olga Sosa, María Adela Pérez, Leila Marian, Wannis Fulchini, and Nisselli Burguez. 2022. "Medición de La Calidad de Servicio En Consulta Externa de Hospitales Mediante El Modelo SERVQUAL." *CIID Journal* 3(1):86–106. doi: 10.46785/CIIDJ.V3I1.77.
- Arévalo Marcos, Rodolfo. 2022. "Calidad de Atención y Satisfacción Del Usuario de Consulta Externa En Un Hospital Público Del Perú." *Gaceta Científica* 8(4):201–6. doi: 10.46794/GACIEN.8.4.1709.
- Boada Niño, Angélica Viviana, Adriana Mayeth Barbosa López, and Elisa Andrea Cobo Mejía. 2019. "Percepción de Los Usuarios Frente a La Calidad de Atención En Salud Del Servicio de Consulta Externa Según El Modelo SERVQUAL." *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá* 6(1):55–71. doi: 10.24267/23897325.408.
- Del Carmen Sara, José Carlos. 2019. "Lineamientos y Estrategias Para Mejorar La Calidad de La Atención En Los Servicios de Salud." *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 36(2):288–95. doi: 10.17843/RPMESP.2019.362.4449.
- Delgado Medina, Luz María, María Auxiliadora Calero Zea, Sheilla Catherine Noriega Martínez, and Carmen Victoria Castillo Valdiviezo. 2023. "Satisfacción Del Usuario y Las



- Dimensiones de La Calidad de La Atención Del Servicio de Emergencia Del Hospital Regional de Tumbes.” 7(1):786–95. doi: 10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795.
- Fariño Cortez, Juan, Alicia Cercado Mancero, Elsa Vera Lorenti, José Valle Flores, and Andrea Ocaña Ocaña. 2018. “Satisfacción de Los Usuarios y La Calidad de Atención Que Se Brinda En Las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud.” *Revista Espacios* 39(32):1–12.
- Febres Ramos, Richard, and Miguel Mercado Rey. 2020. “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú” *Fac. Med. Hum.* Julio 20(3):397–403. doi: 10.25176/RFMH.v20i3.3123.
- García Galicia, Arturo, José Francisco Díaz Díaz, Álvaro José Montiel Jarquín, Akihiki Mizuki González López, Eduardo Vázquez Cruz, Carlos Francisco Morales Flores, Arturo García Galicia, José Francisco Díaz Díaz, Álvaro José Montiel Jarquín, Akihiki Mizuki González López, Eduardo Vázquez Cruz, and Carlos Francisco Morales Flores. 2020. “Validez y Consistencia de Una Escala Rápida de Satisfacción Del Paciente de Consulta Externa.” *Gaceta Médica de México* 156(1):47–52. doi: 10.24875/GMM.19005144.
- González Fiallo, SaylÍ, Idorka Mena Rodríguez, Percy Castro Batista, and Ramón Paz Peña. 2021. “Satisfacción de Pacientes Con Atención Recibida En Áreas de Salud.” *Revista Cubana de Medicina.* 60(4):1–12.
- Jaramillo Jimbo, Carolina del Pilar, Geovanna Vaneza Fabara Núñez, and Rosa Gabriela Falcón Maldonado. 2020. “Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción Del Usuario En Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato).” 593 *Digital Publisher CEIT*, ISSN-e 2588-0705, Vol. 5, No. Extra 6-1, 2020, Págs. 4-23 5(6):4–23. doi: 10.33386/593dp.2020.6-1.324.
- De la Cerna Luna, Roger, Nives Santayana Calisaya, Adelayda Corilla Bruno, Carol Valladolid Evaristo, Wilder Llancari Molina, Diego Urrunaga Pastor, and Edgardo Rebagliati Martins. 2023. “Satisfacción Del Usuario En Consulta Externa de Medicina Física y Rehabilitación Del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022.” *Acta Med Peru* 40(2):128–62. doi: 10.35663/amp.2023.402.2590.

- Maza de la Torre, Guadalupe, Gaspar-Alberto Motta Ramírez, Gabriela Motta Ramírez, and Pamela Monserrat Jarquin Hernández. 2023. "La Empatía, La Comunicación Efectiva y La Asertividad En La Práctica Médica Actual." *Revista de Sanidad Militar* 77(1):1–13. doi: 10.56443/RSM.V77I1.371.
- Mera Risco, Ximena Lourdes. 2022. "Calidad Del Servicio de Consulta Externa, En Establecimientos de Salud Pública Nivel II de La Ciudad de Portoviejo, Ecuador." 593 *Digital Publisher CEIT* 7(4–1):474–86. doi: 10.33386/593dp.2022.4-1.1274.
- Mero, Lisseth, María Zambrano, and María Bravo. n.d. "Satisfacción de Los Usuarios y La Calidad de Atención Que Se Brinda En La Unidad de Salud Cuba Libre 24 Horas User Satisfaction and the Quality of Care Provided at the Cuba Libre 24-Hour Health Unit." doi: 10.48082/espacios-a21v42n02p10.
- Muñoz Pizarro, Rosa María, Rodolfo Amado Arevalo Marco, Berlina del Rosario Morillo Acasio, and Jose Gregorio Molina Torres. 2022. "Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción Del Usuario de La Consulta Externa Del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno." *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería* 2(3):88–95. doi: 10.33326/27905543.2022.3.1640.
- Martínez, O., Aranda , R., Barreto , E., Fanego , J., Fernández , A., López , J., Medina , J., Meza , M., Muñoz , D., & Urbieto , J. (2024). Los tipos de discriminación laboral en las ciudades de Capiatá y San Lorenzo. *Arandu UTIC*, 11(1), 77–95. Recuperado a partir de <https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/179>
- Organización mundial de la salud. n.d. "Servicios Sanitarios de Calidad." Retrieved May 8, 2024 (<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>).
- Ortega Cabrera, V., & Esquivel Rios, S. (2024). Sustentabilidad y Turismo en un Sitio Patrimonio Mundial: La Ciudad Prehispánica de Teotihuacán, México. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(1), 2632–2648. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.216>
- Ortega Cabrera, V., & Esquivel Rios, S. (2024). Sustentabilidad y Turismo en un Sitio Patrimonio Mundial: La Ciudad Prehispánica de Teotihuacán, México. *Estudios Y Perspectivas*



Revista Científica Y Académica , 4(1), 2632–2648.

<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.217>

- Rovere Herrera, Valeria, and Dinora Rebolledo Malpica. 2021. “Gestión de Calidad y Satisfacción Del Usuario Del Servicio de Emergencia Del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D06.” *Revista Conecta Libertad* ISSN 2661-6904 5(2):48–61.
- Sotomayor Preciado, Anita Maggie, Joseph Fernando Zambrano Requelme, Flor María Espinoza Carrión, María Luisa Loaiza Mora, Juana del Carmen Camacho Ramírez, Norma de Jesús Requelme Quichimbo, Janneth del Rosario Rodríguez Sotomayor, Daniela Yolanda Torres Celi, Graciela Maribel Fajardo Aguilar, and Fanny Isabel Zhunio Bermeo. 2023. “Gestión de La Calidad En Los Servicios de Salud.” doi: 10.26820/978-9942-622-84-6.
- Suárez Lima, Gabriel José, Rodolfo Enrique Robles Salguero, Gonzalo Lenin Serrano Mantilla, Héctor Gonzalo Serrano Cobos, Arianna Mishell Armijo Ibarra, and Rebeca Esther Anchundia Guerrero. 2019. “Percepción Sobre Calidad de La Atención En El Centro de Salud CAI III.” *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 38(2):153–69.
- Torres Santillán, Carlos Martín. 2021. “Nivel de Satisfacción de Los Usuarios Atendidos En Emergencia Del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019.” *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades* 4(2):58–62. doi: 10.25127/RCSH.20214.714.
- Umoke, MaryJoy, Príncipe Cristián Ifeanchor Umoke, Ignatius Nwimo, Chioma Adaora Nwalieji, Rosemary N Onwe, Nwafor Emmanuel Ifeanyi, and Agbaje Samson Olaoluwa. 2020. “Patients’ Satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State, Nigeria, Using SERVQUAL Theory.” *SAGE Open Medicine* 8. doi: 10.1177/2050312120945129.
- Urbina Idarraga, Patricia Licet. 2022. “Reducción de Tiempos de Espera y Calidad de Atención En Pacientes de Un Hospital Público.” *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6(5):3213–30. doi: 10.37811/CL_RCM.V6I5.3314.
- Víctor, Manuel Vasquez Sajamí, Hipólito Percy, Barbarán Mozo, M. M. C. Erika, Nelly Montoya Vega, and M. C. P. C. C. Atilio Arévalo. 2021. “Revisión Sistemática Sobre Implementación de Indicadores de Calidad de La Atención.” *Ciencia Latina Revista*



Científica Multidisciplinar 5(6):14469–94. doi: 10.37811/CL_RCM.V5I6.1411.

Villa Velásquez, Jenifer, Alejandra Ximena Araya, Katiuska Reynaldos Grandón, Flerida Rivera Rojas, and Miguel Valencia Contrera. 2023. “evaluación del modelo de calidad de Dnabedian en a los criterios de Chinn y Kramer.” *Horizonte Enfermería* 34(2):203–15. doi: 10.7764/Horiz_Enferm.34.2.203-215.

Villamar Torres, Yulitza Geomara, Mariela del Pilar Bedoya Paucar, Juliana Guadalupe García Paredes, and Diana Yessenia Neto Villagómez. 2023. “Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid-19.” *Enfermería Investiga* 8(3):31–40. doi: 10.31243/ei.uta.v8i3.2110.2023.

Vizcaíno, Antonio de Jesus, Vanessa del Pilar Vizcaíno Marín, and Gabriel Salvador Fregoso Jasso. 2019. “Análisis de La Satisfacción de Pacientes Del Servicio de Urgencias En Un Hospital Público de Jalisco.” *Horizonte Sanitario* 18(1):27–36. doi: 10.19136/hs.a18n1.2103.

Zeballos , F. (2024). Accidente Cerebrovascular en Terapia Intensiva Adulto del Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Tarija. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 165–178. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.127>

