



Satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer nivel de atención

User satisfaction and quality of health service at the first level of care

Vanessa Carolina Carvajal Granizo^{1*} <https://orcid.org/0009-0000-8893-215X>

Katherine Geovanna Guerrero Arrieta² <https://orcid.org/0000-0003-2278-8954>

¹Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.

*Autor para la correspondencia: Correo electrónico: vanecarvajal99@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La calidad de los servicios de salud es un elemento fundamental para mejorar el estado de salud de la población; uno de sus principales medidores es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el servicio recibido.

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad del servicio recibido en el área de consulta externa del centro de salud Cebadas.

Métodos: Se realizó una investigación descriptiva y transversal. Universo constituido por 219 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa. La muestra quedó conformada por 141 pacientes. A cada sujeto de investigación se le aplicó una encuesta para obtener información sobre las variables de investigación: características generales de los pacientes, nivel de satisfacción y factores que inciden en la calidad del servicio. Se utilizó la prueba de t de Student para determinar significación de los resultados.

Resultados: Promedio de edad de 48,38 años, predominaron usuarios entre 40-49 años (36,88 %), del sexo femenino (64,54 %) y con nivel de satisfacción medio (46,80 %). Los principales factores identificados como deficientes fueron el déficit de citas médicas y para procedimientos médicos (71,63 %) y problemas con el mobiliario clínico y no clínico (59,57 %).

<http://scielo.sld.cu>

<https://revmedmilitar.sld.cu>

Bajo licencia Creative Commons 



Conclusiones: Existen factores que influyen en la calidad de los servicios de salud; esta situación repercute en el nivel de satisfacción de los usuarios, en el cual predominan los niveles de satisfacción medio y bajo.

Palabras clave: calidad de la atención de salud; gestión de la calidad total; satisfacción del paciente; servicios de salud; servicios públicos de salud.

ABSTRACT

Introduction: The quality of health services is a fundamental element to improve the health status of the population; One of its main meters is the level of user satisfaction in relation to the service received.

Objective: Identify the level of user satisfaction in relation to the quality of the service received in the outpatient consultation area of the Cebadas health center.

Methods: A descriptive and transversal design was carried out, with a non-experimental, descriptive and transversal design. Universe consisting of 219 patients treated in the outpatient service. The sample was made up of 141 patients. A survey was administered to each research subject to obtain information on the research variables: general characteristics of the patients, level of satisfaction and factors that affect the quality of the service. The student's t test was used to determine the significance of the results.

Results: Average age of 48.38 years, predominated users between 40-49 years (36.88%), female (64.54%) and with a medium level of satisfaction (46.80%). The main factors identified as deficient were the lack of medical appointments and for medical procedures (71.63%) and problems with clinical and non-clinical furniture (59.57%).

Conclusions: There are factors that influence the quality of health services; This situation has an impact on the level of user satisfaction, in which medium and low levels of satisfaction predominate.

Keywords: quality of health care; total quality management; patient satisfaction; Health services; public health services.

Recibido: 28/08/2024

Aprobado: 19/12/2024



INTRODUCCIÓN

La salud es uno de los derechos de las personas en todo el mundo; desde tiempos remotos existe una preocupación constante por mejorar el estado de salud de la población. Esto se ha logrado con la introducción de nuevos equipos, recursos tecnológicos y, sobre todo, con mejoras en relación con la cobertura de salud y el seguimiento de los pacientes.^(1,2)

En la actualidad, los principales retos incluyen brindar servicios de salud con elevada calidad y mantener niveles elevados de satisfacción de los usuarios de los servicios. Estas metas se basan en la importancia que tiene la satisfacción de los pacientes y familiares en el mejoramiento de los aspectos psicológicos y sociales de los pacientes; lo cual, de lograrlo, influye de manera positiva en el estado de salud de las personas.^(3,4)

La calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios son dos aspectos fundamentales en la evaluación del desempeño del sistema de salud. Ambos se encuentran interrelacionados y su mejora contribuye al bienestar general de la población.^(3,5)

Evaluar tanto la calidad de los servicios de salud como la satisfacción de los usuarios es crucial para identificar áreas de mejora y para implementar políticas que conduzcan a un sistema de salud más eficiente y equitativo. Los sistemas de salud modernos se enfocan en obtener retroalimentación constante de los usuarios y en utilizar esta información para realizar ajustes y mejoras continuas en la prestación de servicios.^(4,5)

En este sentido, es importante destacar que el centro de salud Cebadas, perteneciente al cantón Guamote de la Provincia Chimborazo, tiene la misión social de brindar atención de salud a pobladores de la cabecera cantonal y áreas rurales aledañas. Es la única institución de salud en un radio de 40 km, por lo que no solo atiende a su población meta; sino también a otros pobladores de regiones aledañas.

Hoy en día no se dispone de estudios realizados que hayan sido orientados a la determinación de la calidad de los servicios y a la satisfacción de los usuarios; como tampoco han sido identificados y estudiados los factores que influyen en ambos.



El objetivo del presente estudio es identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad del servicio recibido en el área de consulta externa del centro de salud Cebadas.

MÉTODOS

Diseño

Se realizó una investigación descriptiva, de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del centro de salud Cebadas. La investigación se realizó durante el mes de abril del año 2024.

Sujetos

De 219 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del centro de salud Cebadas, en el periodo marzo abril 2024, se seleccionaron 141 que cumplieron los siguientes criterios de inclusión:

- Adultos mayores de 20 años, atendidos en el servicio de consulta externa del centro de salud.
- Pacientes que expresaron su deseo de participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

Variables

- Características generales: incluyó como subvariables la edad, (grupo de edades entre 20-29 años, 30-39 años, 40-49 años, 50 a 59 años y 60 años y más) y sexo.
- Nivel de satisfacción (satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio recibido): bajo, medio y alto.
- Factores que inciden en la calidad del servicio (según la opinión de los usuarios; factores que inciden de manera negativa en la calidad del servicio prestado y que deben ser mejorados): factores humanos, factores administrativos y factores físicos.
 - Factores humanos: amabilidad, respeto, profesionalismo, calidad humana, orientación profesional y puntualidad.



- Factores administrativos: disponibilidad de cita, tiempo de espera para ser atendidos, disponibilidad de recursos, disponibilidad de insumos, facilidades para agendamiento de citas y facilidad para realización de trámites.
- Factores físicos: barreras físicas, mobiliario clínico, mobiliario no clínico, ventilación, iluminación y limpieza.

Procedimientos

Se explicó a los sujetos los objetivos y métodos del estudio, y se obtuvo el consentimiento informado. Para identificar el nivel de satisfacción y los factores que inciden en la calidad del servicio, se aplicó una encuesta de 15 preguntas divididas en 3 secciones; la primera con 2 preguntas sobre las características generales de los usuarios; la segunda con 12 preguntas sobre el nivel de satisfacción con el servicio; y la tercera, compuesta por 1 pregunta, orientada a los factores que inciden en la calidad del servicio de salud (se proporciona como archivo complementario).

La encuesta fue creada para el presente estudio. Se realizó la validación de forma y contenido mediante evaluación por expertos: 5 expertos (2 especialistas en medicina familiar, 2 másteres en gerencia hospitalaria y 1 máster en administración de salud). Después de una tercera ronda de revisión, se expresó el criterio favorable para la aplicación. Se realizó una prueba piloto en 25 usuarios, seleccionados al azar y que aceptaron responder la encuesta. Como resultado se identificaron y solucionaron errores semánticos y de interpretación. El cuestionario tuvo una adecuada validez y consistencia interna dada por un valor de consistencia interna de 0,79 de la prueba de Alfa de Cronbach.

La identificación del nivel de satisfacción estuvo determinada por el porcentaje de respuestas con indicador de satisfacción expresada por los sujetos de investigación; la escala utilizada fue la siguiente:

- Nivel de satisfacción alto: respuestas satisfactorias en más del 75 % de las preguntas.
- Nivel de satisfacción medio: respuestas satisfactorias entre el 50 % y 75 % de las preguntas.
- Nivel de satisfacción bajo: respuestas satisfactorias en menos del 50 % de las preguntas.



Procesamiento

La información recopilada fue organizada y homogenizada en una base de datos creada para el estudio en el programa Microsoft Excel. Su procesamiento se realizó de manera automatizada mediante la utilización del programa estadístico IBM SPSS, versión 26 para Windows. Fueron determinadas medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar) durante el procesamiento de variables y subvariables de tipo cuantitativas; en el caso específico de las variables y subvariables cualitativas, fueron determinadas frecuencias absolutas y porcentajes. Se determinó el nivel de confianza en un 95 % con un margen de error del 5 % y la significación estadística, para identificar diferencias entre los resultados de una misma variable, estuvo determinada por un valor de p menos o igual de 0,05 para la prueba de *t de Student*. Los resultados del estudio, con la finalidad de facilitar su interpretación y comprensión, fueron expresados en forma de tablas estadísticas.

Consideraciones éticas

El estudio, al ser de tipo descriptivo, en el cual no se realizó intervención en los sujetos de investigación ni se modificaron variables, no necesitó de la aprobación de un Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos. Los elementos éticos que fueron tenidos en cuenta durante la realización de la investigación incluyen haber brindado información previa a todos los sujetos de investigación relacionada con los objetivos y métodos a utilizar; la incorporación voluntaria de los pacientes; la utilización de la firma del consentimiento informado para oficializar la incorporación de los pacientes al estudio y la utilización de la información recopilada solo con fines investigativos y sin incluir datos de identidad personal.

RESULTADOS

El análisis de la distribución de usuarios en relación con las características generales permitió identificar un promedio de edad de 48,38 años con una desviación estándar de 18,62 años. Predominaron los usuarios entre 40-49 años (36,88 %) y del sexo femenino (64,54%).



Se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios; en este análisis se identificó predominio de usuarios con nivel medio de satisfacción (46,80 %); seguido de usuarios con nivel de satisfacción bajo (31,21 %) (tabla 1).

Tabla 1 - Distribución de usuarios según nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	Muestra total de 141 usuarios		
	Frecuencia	Porcentaje	*p
Bajo	44	31,21	0,069
Medio	66	46,80	0,054
Alto	31	21,99	0,078

*p ≤ 0,05

Los principales factores identificados como elementos que afectan la calidad del servicio de salud brindado en el centro de salud Cebadas se muestran en la tabla 2. Dentro de los factores humanos, la tardanza y problemas de puntualidad fueron el de mayor frecuencia de representación por los usuarios (48,94 %). En relación con los factores administrativos, el 71,63 % de los usuarios refirió que existe un déficit de citas médicas y para procedimientos médicos. El 59,57 % de los usuarios consideró que existen problemas con el mobiliario clínico y no clínico; el cual fue el principal factor físico identificado por los sujetos de investigación.

**Tabla 2** - Factores que afectan la calidad del servicio de salud en el centro de salud Cebadas

Factores que afectan la calidad del servicio de salud en el centro de salud Cebadas	n=141 usuarios	
	Frecuencia	Porcentaje
Factores humanos		
Tardanza en el horario de llegada de los profesionales y de comienzo de los servicios.	69	48,94
En ocasiones no se brinda información correcta y amplia a los usuarios.	52	36,88
En ocasiones existen actitudes ajenas al profesionalismo y la calidad humana que se espera de los profesionales de la salud.	41	29,08
Factores administrativos		
Insuficiente número de citas médicas y para procedimientos médicos.	101	71,63
Déficit de insumos para realizar algunos procedimientos médicos.	78	55,32
Rotura de equipos de laboratorios.	56	39,72
Déficit de medicamentos. Farmacia poco surtida.	73	51,77
Dificultades para acceder a citas médicas y para otros servicios.	83	58,86
Factores físicos		
Mobiliario clínico y no clínico deteriorado.	84	59,57
Iluminación inadecuada.	65	46,10
Déficit de mantenimiento constructivo.	59	41,84

DISCUSIÓN

La calidad de los servicios de salud, en cualquier institución de salud, puede estar determinada por un variado y complejo número de factores de distinta índole. La identificación de su expresión en el contexto salubrista permite poder modificarlos o eliminarlos en pos de mejorar la satisfacción de los usuarios.^(3,5,6)

El nivel de satisfacción de usuarios predominante fue medio, seguido del nivel bajo; este resultado es similar el reportado por *Bustamante MA y otros*,⁽⁷⁾ en Guayas, Ecuador, y por *Parreño Urquiza AF y otros*,⁽⁸⁾ en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador. Estos estudios tienen como elemento en común que evalúan la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad del servicio recibido en instituciones de salud pertenecientes al primer nivel de atención.

La coincidencia de estos resultados muestra la complejidad extrema de la prestación de servicios de salud en el nivel primario; en el cual se realiza una amplia cobertura de especialidades médicas, servicios y





procedimientos.^(7,9) Esta situación demanda recursos humanos preparados, así como recursos económicos que en ocasiones no son suficientes; sobre todo después de la crisis sufrida por el sistema de salud a raíz de la pandemia global de la COVID-19.^(8,10)

La calidad del servicio y nivel de satisfacción de usuarios pueden ser evaluados de forma general o aplicados a servicios independientes. Esta afirmación refuerza la hipótesis de que ambos elementos son multifactoriales y se pueden afectar de distintas formas.^(11,12)

Los factores identificados por los usuarios como factores que afectan la calidad del servicio son una muestra del nivel crítico de la población en relación con la salud y los servicios de los cuales depende.^(4,7) Como se aprecia, la clasificación en factores humanos, administrativos y físicos permite una mejor evaluación de la estructura organizacional y facilita su gestión por parte de los administrativos del centro de salud; de esta forma se trazan acciones diferentes en cada grupo, a partir de la evaluación de la posible recuperación definitiva de cada factor.^(7,10,13)

Los aportes de esta investigación se orientan en dos sentidos fundamentales; el primero de ellos es que constituye el primer estudio que se realiza en el centro de salud en torno a la identificación, no solo del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de salud que se brinda en el centro de salud Cebadas, sino también de los factores humanos, administrativos y físicos que inciden en la calidad de la atención de salud ofrecida. El segundo elemento está relacionado con la utilidad de los resultados de la investigación. El estudio es la satisfacción de los usuarios y de la calidad del servicio; permite a los directivos de salud definir estrategias, acciones y medidas que favorezcan el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios. Este estudio puede replicarse en otros centros de salud del cantón Guamote para tener una visión más general y amplia de este problema de salud.

Como limitaciones, es necesario mencionar que el número de usuarios puede ser considerado bajo, por lo que se recomienda aumentar los sujetos de investigación en otros estudios futuros. De esta forma se podrían obtener datos que muestren una realidad más amplia y abarcadora del problema de investigación analizado.

Se concluye que existen factores humanos, administrativos y físicos que influyen negativamente en la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el área de consulta externa del centro de salud Cebadas;



esta situación repercute en el nivel de satisfacción de los usuarios, en el cual predominan los niveles de satisfacción medio y bajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calderón León RA, Sánchez Mata ME. Repercusión de factores socioculturales en la salud reproductiva de las mujeres de la Universidad de Guayaquil [Internet] MEDISAN. 2020 [acceso: 06/07/2024]; 24(1):101-16. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192020000100101&lng=es
2. Lozano Rodríguez F, Muñoz Muñoz CF, González Martínez E. La tutela del derecho a la salud mental en época de pandemia [Internet]. Opinión Jurídica. 2020 [acceso: 09/07/2024]; 19(spe40):369-92. Disponible en: <https://doi.org/10.22395/ojum.v19n40a18>
3. Luna Domínguez EM, Moreno Treviño JO, Zurita Garza DR. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario [Internet]. Horiz. sanitario. 2021 [acceso: 08/07/2024]; 20(3):329-42. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000300329&lng=es
4. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R, Guevara Silveira SA. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud [Internet]. Infodir. 2021 [acceso: 13/07/2024]; (35): 239-53. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es
5. Gutiérrez Aguado A, Pinares Bonnett M, Salazar Panta W, Guerrero Cruz J. Economic impact on the quality of health services in the framework of the COVID-19 pandemic in Peru [Internet]. Rev. Fac. Med. Hum. 2021 [acceso: 11/07/2024]; 21(1):248-50. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100248&lng=es
6. Hernández Vergel L, León Román C, Miranda Guerra A, Hernández Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García



[Internet]. Revista Cubana de Enfermería 2022 [acceso: 23/07/2024]; 37(4):e1227. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

7. Bustamante MA, Zerda, Elsie, Obando, Francisco, & Tello, Michelle. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador [Internet]. Información tecnológica. 2022[acceso: 08/07/2024]; 31(1):161-70. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

8. Parreño Urquiza ÁF, Ocaña Coello SP, Bonilla Caicedo MC. Evaluation of the Satisfaction with the Healthcare Services Provided in First-Level Units [Internet]. Rev Cubana Med Gen Integr. 2022 [acceso: 06/07/2024]; 38(2):e1036. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200010&lng=es

9. Febres Ramos RJ, Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú [Internet]. Rev Fac Med Hum. 2020 [acceso: 08/07/2024]; 20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es

10. Soto Hilario JD, Ortega Soto AV, Huapalla Céspedes BD, Abarca Arias YM. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú [Internet]. Rev Cubana Enfermer. 2022 [acceso: 10/07/2024]; 38(2):179-86. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es

11. Castillo Saavedra EF, Rosales Márquez C, Reyes Alfaro CE. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios [Internet]. Medisur. 2020 [acceso: 07/07/2024]; 18(4):564-70. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564&lng=es

12. Guerra Elera FB, Lama Morales RA, Guerra Delgado MS, Elera Ojeda RN. Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021 [Internet]. Horiz Med. 2023 [acceso: 12/07/2024]; 23(1):e2147. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2023000100004&lng=es



13. Febres Ramos RJ, Dextre Vilchez SA, Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por COVID-19 [Internet]. Rev Cient Cienc Méd. 2022 [acceso: 11/07/2024];25(1):21-7. Disponible en:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-74332022000100021&lng=es

Conflictos de interés

Los autores no refieren conflictos de interés

Contribuciones de los autores

Conceptualización: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo y Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Curación de datos: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo y Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Análisis formal: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo.*

Investigación: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo y Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Metodología: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo y Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Administración del proyecto: *Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Recursos: *Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Supervisión: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo.*

Validación: *Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Visualización: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo.*

Redacción – borrador original: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo y Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Redacción – revisión y edición: *Vanessa Carolina Carvajal Granizo y Katherine Geovanna Guerrero Arrieta.*

Disponibilidad de datos

Cal. Y Satisf. Cebadas. Base de datos. Cal. Y Satisf. Cebadas _2024; Los datos están disponibles según los términos de licencia *Creative Commons BY-NC-SA 4.*

<http://scielo.sld.cu>

<https://revmedmilitar.sld.cu>

Bajo licencia Creative Commons 