

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1079>

Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario que acude a un hospital básico. Arenillas - El Oro 2025

*Quality management and its relationship with user satisfaction at a primary hospital.
Arenillas - El Oro 2025*

Glenda Zulay Ramírez Lalangui

gramirez11@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-6415-9709>

Universidad Técnica de Machala

Laura Geanella Román Relica

lgroman@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5189-1785>

Universidad Técnica de Machala

Artículo recibido: 10 abril 2025

- Aceptado para publicación: 20 mayo 2025

Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

La calidad en el contexto sanitario ha evolucionado desde un primer enfoque, inicialmente se centra en la relación personal de salud/usuario y engloba la relación con los sistemas y servicios. Objetivo: determinar la relación entre gestión de calidad y satisfacción al usuario en un hospital básico, Arenillas, El Oro 2025. Materiales y Métodos: Este estudio se efectuó bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, de corte transversal, y se empleó el cuestionario SERVQUAL junto con un cuestionario de satisfacción para recolectar datos de una muestra de 302 usuarios de un hospital Básico de Arenillas 2025. Resultados: La relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital básico Arenillas, mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de $-0,151$ con un nivel de significancia de $0,008$. Conclusión: Existe una correlación negativa débil pero estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere en este contexto específico, a mayor percepción de la calidad de atención no necesariamente corresponde un mayor nivel de satisfacción del usuario, o viceversa. En otras palabras, a medida que una de las variables aumenta, la otra tiende a disminuir ligeramente, lo que plantea relevantes reflexiones sobre la gestión de la calidad en servicios de salud.

Palabras clave: calidad de la atención, satisfacción del usuario

ABSTRACT

Quality in the healthcare context has evolved from a first approach, initially focused on the healthcare personnel/user relationship and encompasses the relationship with systems and

services. Objective: To determine the relationship between quality management and user satisfaction in a basic hospital, Arenillas, El Oro 2025. Materials and Methods: This study was carried out under a quantitative, descriptive and correlational approach, cross-sectional, and used the SERVQUAL questionnaire along with a satisfaction questionnaire to collect data from a sample of 302 users of a Basic Hospital in Arenillas 2025. Results: The relationship between the quality of care and external user satisfaction of the Arenillas Basic Hospital, using Spearman's Rho coefficient, was -0.151 with a significance level of 0.008. Conclusion: There is a weak but statistically significant negative correlation between both variables. This suggests in this specific context, a higher perception of the quality of care does not necessarily correspond to a higher level of user satisfaction, or vice versa. In other words, as one variable increases, the other tends to decrease slightly, which raises important questions about quality management in health services.

Keywords: quality of care, user satisfaction

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del usuario son componentes fundamentales en la prestación de servicios en diversos sectores, especialmente en el ámbito de la salud. Según Parrales et al (2024), mencionan en su estudio en el contexto de salud, los usuarios se han vuelto cada vez más conscientes de sus derechos y expectativas, y exigen la entrega de un servicio de calidad, por tal motivo la calidad de atención se convierte en un indicador crucial del desempeño institucional.

La calidad en el contexto sanitario ha evolucionado desde un primer enfoque, inicialmente se centra en la relación personal de salud/usuario y engloba la relación con los sistemas y servicios. Basándonos en palabras de Febres y Mercado (2020), mencionan que la calidad debe mostrar un nivel adecuado, orientada a la funcionalidad del servicio que logre satisfacer las expectativas de los usuarios, pacientes y familiares acerca de los servicios recibidos, debido a que la satisfacción es un indicador imprescindible para evaluar la calidad asistencial. En tal sentido autores como Villacres et al, (2023) destacan que una gestión de la calidad de servicios de salud debe ser eficientes, eficaces, seguros, oportunos responder a las necesidades y generar un impacto en la satisfacción del paciente. Desde el punto de vista de Benites et al, (2021) uno de los objetivos principales del sistema de salud es otorgar servicios de calidad y el nivel estará determinado acorde a la medida en que el servicio es brindado al usuario y al igual que depende de ciertos factores inherentes como sociales, los propios generados en la atención y las expectativas previas.

De acuerdo con De León y Abrego (2020), el nivel de satisfacción se refiere a cómo el usuario se siente plenamente satisfecho y conforme con los servicios de salud que ha recibido. Esta satisfacción se basa en la comparación entre las expectativas iniciales del paciente y su experiencia real, abarcando aspectos emocionales, funcionales y prácticos de la atención sanitaria. Por lo tanto, la relación entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario es esencial, ya que la percepción que los pacientes tienen sobre la atención recibida impacta de manera significativa en su bienestar y en la imagen de las instituciones de salud.

Según el estudio realizado por Gonzales y autores, (2021), en Cuba, titulado “Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud” exponen que el 92.6% de encuestados indicaron estar satisfechos con la atención recibida, un 7.4% manifestaron insatisfacción con relación al tiempo de espera, información sobre su estado de salud, toma de signos vitales, trato recibido y explicación médica.

Por otra parte, autores como Yugcha y Prieto, (2024) en su estudio realizado en Guayaquil, Ecuador, evidencian que la satisfacción de los usuarios en relación a aspectos como, equipos médicos utilizados 63.1%, un 76.8% respondieron a sus expectativas, 73.2% corresponde a el interés en la solución al problema del paciente, 70.2% disposición para ayudar de los

profesionales, 70.5% conocimientos para responder inquietudes y finalmente un 60% se siente satisfecho por la preocupación por los intereses del paciente.

De acuerdo a lo analizado, la gestión de la calidad contribuye de manera significativa a los establecimientos de salud permitiendo que se cumplan los estándares, solventar a los problemas actuales, anticipándose a las ineficiencias, dar seguimiento y control de la calidad en el desarrollo de la atención médica. Para que una institución sanitaria logre atención de calidad con excelencia debe trazar metas y trabajar hacia los objetivos institucionales.

El Hospital Básico, es un establecimiento de salud correspondiente al segundo nivel de atención de salud que funciona bajo las políticas y directivas del ministerio de salud Pública. En este hospital, si bien existe la preocupación por mejorar la calidad de atención en salud, el área de consulta externa se constituye como la más solicitada por la alta demanda de la población, el promedio de atención diaria es de 70 usuarios, conformada mayormente por una población joven y adulta.

En la actualidad, los servicios ofrecidos en este hospital se encuentran notablemente saturados, uno de los principales factores que contribuyen a esta situación es la constante evolución del sistema de atención en salud a nivel nacional, lo que ha generado un incremento significativo en el flujo de usuarios, por tanto esta alta demanda ha sido interpretada como un colapso en la capacidad de atención. Ante este escenario, resulta imperativo fortalecer la calidad del servicio prestado, lo cual exige la aplicación de fundamentos sólidos de gestión estratégica. Esta última se plantea como una herramienta clave para alcanzar los objetivos institucionales y responder de manera eficiente a las crecientes exigencias del sistema.

En varios establecimientos de salud pública se han registrado con frecuencia percepciones negativas por parte de los usuarios, particularmente en relación con la calidad de los servicios ofrecidos, diversos sectores de la población han manifestado su inconformidad al considerar que el personal sanitario no ejecuta de manera eficiente las gestiones necesarias para garantizar una atención de calidad. Asimismo, se han evidenciado diversas falencias en el trato que brinda el personal sanitario, caracterizadas por actitudes poco empáticas y una limitada disposición para proporcionar información clara y oportuna a los usuarios. Esta combinación de factores ha contribuido a la percepción de una atención deficiente, marcada por la falta de respeto hacia los pacientes y una comunicación ineficaz. Estas debilidades, sumadas al escaso tiempo destinado a las consultas médicas y a la insuficiente disponibilidad de equipos especializados, configuran un escenario que compromete seriamente la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Estas problemáticas han sido identificadas en distintas ocasiones dentro del hospital objeto de estudio, lo que motiva a indagar y comprender ¿Cómo se relaciona la calidad de la atención con la satisfacción del usuario que acude a un hospital básico?

La investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre gestión de calidad y satisfacción al usuario en un hospital básico, Arenillas, El Oro 2025.

Este artículo tiene el propósito de aportar con una investigación que describa la gestión de calidad y satisfacción de los usuarios externos, para así asegurar un servicio de calidad y seguridad, a su vez el trabajo de estudio permitirá acrecentar a futuras investigaciones y a la búsqueda de mejorar los procesos de calidad en el área de consulta externa cumpliendo con los mandatos de excelencia en calidad y atención que demanda la Constitución.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de Estudio

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, según los autores Fuentes et al, (2020) este enfoque se centra en la medición de variables se contrasta a datos estadísticos de un contexto. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal, dado que busca describir las características de la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario y analizar la relación entre estas variables. El diseño de investigación fue no experimental puesto que no se manipulan las variables. En este contexto se observó y analizo la relación en su entorno natural sin interceder en la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario externo.

Población

La población de estudio estuvo conformada por 1400 usuarios externos que se atienden en promedio de forma mensual en el área de consulta externa del Hospital Básico Arenillas.

Tipo de muestreo

El muestreo realizado en la presente investigación es, no probabilístico por conveniencia, ya que es un método en el que el investigador por conveniencia elige de manera arbitraria a los sujetos de estudio.

Muestra

Los factores para obtener la muestra fueron:

- 1 Nivel de confianza (z) 95% (1,96)
- 1 Probabilidad de éxito (p) 50% (0,5)
- 1 Probabilidad de fracaso (q) 50% (0,5)
- 1 Precisión (d) 5% (0.05)
- 1 Tamaño de población (N) 1400

Se determinó la muestra de 302 usuarios, siendo esta la cantidad de personas a encuestar, con un nivel de confianza 95% y un margen de error de 5%.

Criterios de inclusión

Se tomó en consideración a usuarios externos que se hacen atender en el área de consulta externa. Se incluyó a usuarios mayores de 18 años y que accedieron a participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión

Se excluyeron a usuarios que se encontraban en otras áreas recibiendo otros servicios, usuarios menores de edad y a los que no acudieron el día de toma de la muestra.

Recolección de datos

Como herramienta de recolección de datos se aplicó el cuestionario SERVQUAL, validado y modificado por Cabello y Chirinos, (2012), está conformado por 22 ítems, la cual evalúa las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, las cuales fueron creadas en función de las percepciones y expectativas de una persona. Para la medición de las variables se utilizó la escala de Likert según los autores Machuca et al, (2023), permite obtener un modelo más representativo para cada indicador, partiendo desde el 1, siendo esta la respuesta más baja, hasta el 5, refiriéndose a este número como la calificación más alta.

Para medir el nivel de satisfacción del usuario se utilizó un cuestionario en relación con la atención recibida en el área de consulta externa, los autores Castelo et al, (2022) exponen que satisfacción del paciente analiza aspectos tangibles, seguridad, empatía por lo que dicho instrumento abordara aspectos como la atención que se brinda el consultorio externo de salud, el profesionalismo por parte del médico, la eficacia del servicio, comodidad del ambiente, y el trato recibido, cada ítem ser calificado desde la perspectiva del usuario bajo 5 opciones: totalmente de acuerdo, de acuerdo, Ni de acuerdo Ni desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos obtenidos.

Una vez autorizado la aplicación de la encuesta modelo SERVQUAL en el área de consulta externa del Hospital Básico Arenillas, se procedió al análisis estadístico. Una vez que se obtuvo los datos, se recopiló la información en Microsoft Excel para luego realizar el análisis estadístico utilizando el programa SPSS.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Calidad de atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Básico Arenillas.

Tabla 1

Dimensión fiabilidad

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El servicio de consulta externa cumple con lo ofrecido al paciente	139	46,0	135	44,7	27	8,9	1	0,3	0	0
Sus historias clínicas y resultados de análisis se encuentran en buen estado, libre de errores	102	33,8	190	62,9	9	3,0	1	0,3	0	0
El servicio de consulta externa tiene coordinación con otros servicios para la mejor atención de los pacientes.	91	30,1	193	63,9	13	4,3	4	1,3	1	0,3

El servicio de consulta externa ofrece los resultados del análisis libre de errores	85	28,1	200	66,2	13	4,3	4	1,3	1	0,3
La atención se realiza respetando la Programación y el orden de llegada	84	27,8	187	61,9	23	7,6	7	2,3	1	0,3

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

En la tabla 1, en la dimensión fiabilidad se observa que el 46,0% de los usuarios considera que el servicio de consulta externa siempre cumple con lo ofrecido al paciente, Además, se observaron discrepancias con el estudio de Muñoz y colaboradores, (2022), donde expone que el (32,6%) de usuarios se encontraban insatisfechos en relación con la dimensión fiabilidad, mencionando que la atención que recibieron en el servicio sanitario no fue fiable. 61,9% considera que la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada por lo cual Febres y Mercado, (2020) realizaron un hallazgo del 56,1% de insatisfacción en relación con respeto a la programación de las consultas médicas dato inferior al de nuestra investigación.

El 62,9% de ellos expresaron que casi siempre obtuvieron historias clínicas y resultados de análisis en buen estado y libre de errores, el 63,9% de los usuarios consideran que el servicio de consulta externa tiene coordinación con otros servicios para mejorar la atención de los pacientes. Por otra parte, de 66,2% expresaron que casi siempre el servicio de consulta externa ofrece los resultados del análisis libre de errores. Estas cifras son inferiores a los de Castillo et al, (2023) evidencian en su estudio que el 100% de su población están satisfechos con la fiabilidad resaltando aspectos que el servicio entrega atención formal y exento de errores en sus resultados de análisis.

Tabla 2

Dimensión capacidad de respuesta

ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El personal asistencial y administrativo del servicio de consulta externa está dispuesto a escuchar las preocupaciones de los pacientes o sus familiares	80	26,5	194	64,2	23	7,6	4	1,3	1	0,3
El servicio de consulta externa acude rápido al llamado de un paciente y/o familiar	73	24,2	196	64,9	26	8,6	7	2,3	0	0
El personal asistencial del servicio de consulta externa trata con respeto y amabilidad a los pacientes y/o familiares	97	32,1	189	62,6	10	3,3	5	1,7	1	0,3

El personal asistencial que atiende en el servicio de consulta externa explica en forma clara la enfermedad a sus pacientes y/o familiares	82	27,2	201	66,6	17	5,6	1	0,3	1	0,3
--	----	------	-----	------	----	-----	---	-----	---	-----

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

En la tabla 2, con relación a la dimensión capacidad de respuesta, el 64,2% de los usuarios considera que el personal asistencial y administrativo del servicio está dispuesto a escuchar las preocupaciones de los pacientes o sus familiares, datos similares se evidencia del estudio realizado por Katsaliaki, (2022), mostro que el 67,3% de los pacientes mostraron sentir satisfacción con la comunicación con los médicos, evidenciando que el personal de salud mostro interés por escuchar las inquietudes.

El 64,9% expreso que el servicio de consulta externa casi siempre actúa de forma rápido al llamado de un paciente o familiar, también concuerda con los resultados de Alamo et al, (2020) donde se encontró una imagen positiva de la capacidad de respuesta, un porcentaje alto de usuarios (23%) manifestaron no haber recibido atención médica de inmediata, lo que resulta total insatisfacción en la demora en la atención.

El 62,6% indicaron que el personal asistencial del servicio de consulta externa trata con total respeto y amabilidad a los pacientes y familiares, datos que concuerdan con Echeverria y Bravo (2024), el 93,7% se sienten satisfechos, mencionando que fueron tratados con respeto por el personal asistencial.

El 66,6% de los encuestados menciono que el personal asistencial que atiende en el servicio de consulta externa casi siempre explica de forma clara la enfermedad a sus pacientes y familiares, por lo cual Narváez y colabores (2023) discrepan, un 37,7% de usuarios en su estudio expreso que casi siempre obtienen la información correcta y adecuada con las dudas que ellos presentan. Al igual por Izquierdo et al. (2024) coinciden con su estudio, revelando que las barreras de comunicación afectan significativamente en la satisfacción con la atención, el (65%) tuvo dificultad para comprender las indicaciones médicas.

Tabla 3
Dimensión seguridad

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Los pacientes del servicio de consulta externa están seguros de no contraer otras enfermedades intrahospitalarias.	74	23,5	90	29,8	96	31,8	35	11,6
El personal asistencial del servicio de consulta externa es	75	24,8	205	67,9	17	5,6	1	0,3

capaz de atender a cada paciente sin preferencias									
Los pacientes del servicio de consulta externa sienten que pueden confiar en el personal de vigilancia.	73	24,2	171	56,6	52	17,2	6	2,0	
Los pacientes o familiares del servicio de consulta externa están seguros de que la documentación clínica es confidencial.	90	29,8	192	63,6	16	5,3	3	1,0	

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

Los resultados obtenidos de la tabla 3, con relación a la dimensión seguridad el 31,8% de los usuarios expresaron sentirse a veces seguros de no contraer otras enfermedades intrahospitalarias. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Gómez y Mora (2022), en un hospital público de Colombia reportó que aproximadamente el 40% de los pacientes manifestaron preocupación frecuente por contraer infecciones intrahospitalarias.

El 67,9% de los usuarios mencionan que el proceso de atención al paciente se brinda sin preferencia lo cual influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios. Resultados que difieren con Mera (2022), donde evidencia que el 32,4% está de acuerdo que se respeta el horario de atención y orden de llegada, lo que se traduce a que la atención ofertada se realiza sin preferencias.

Por otra parte, el 56,6% de los usuarios indicaron que casi siempre se sienten seguros de poder confiar en el personal de vigilancia. Sin embargo, a diferencia del estudio de López et al (2023), discrepa que solo el 48% de los usuarios confiaban en el personal de seguridad, cifra inferior al reportado en nuestro estudio.

A sí mismo el 63,6% de los usuarios encuestados están seguros de que la documentación clínica es confidencial, asegurando que su privacidad y el derecho de estar informados sobre su salud. De la misma forma un análisis de Villamar et al (2023), en su estudio reportó datos similares el 63,01% de los usuarios tenían inseguridad respecto a su privacidad y confidencialidad de su información médica, porcentaje bastante similar en comparación a nuestro estudio.

Tabla 4

Dimensión empatía

ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El servicio de consulta externa facilita la atención oportuna de los pacientes.	77	25,5	198	65,6	22	7,3	5	1,7	0	0
El servicio de consulta externa considera importante la	76	25,2	209	69,2	11	3,6	5	1,7	1	0,3

comodidad de los pacientes y/o familiares.										
El personal asistencial del servicio de consulta externa procura atender bien a los pacientes	79	26,2	203	67,2	14	4,6	0	0	6	2,0
En el servicio de consulta externa, el personal médico y de enfermería atiende igual todos los turnos	81	26,8	170	56,3	46	15,2	4	1,3	1	0,3
El personal asistencial del servicio de consulta externa se comunica oportunamente con los familiares y/o amigos	80	26,5	201	66,6	17	5,6	2	0,7	2	0,7

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

En la tabla 4, de la dimensión empatía el 65,6% de los encuestados expresaron que el servicio de consulta externa facilita la atención oportuna de los pacientes lo que permite el aumento de satisfacción y mejorar la calidad de vida del paciente. Resultados que respalda Gonzales et al (2021), quien demostró mayor satisfacción a la atención oportuna 92,6%.

El 69,2% de ellos manifestaron que el servicio de consulta externa casi siempre considera importante la comodidad del paciente y familiar, así mismo el 67,2% de los encuestados manifestaron que el personal asistencial procura casi siempre atender bien a los pacientes. En cuanto a el 56,3% corresponde a que el personal médico y de enfermería casi siempre atienden de forma igualitaria todos los turnos, datos de Yugcha y Prieto (2024), presentan resultados opuestos, evidencian menor grado de satisfacción en relación con el trato a los usuarios (62%), y de la misma manera reporto resultados un 30,30% de insatisfacción donde los usuarios reclamaron que no se atiende de forma igualita y no se ajusta el tiempo de atención a las necesidades médicas.

El 66,6 % de los usuarios expresaron que casi siempre el personal asistencial se comunica oportunamente con los familiares y amigos siendo un criterio relevante para fortalecer la relación entre el equipo de salud y los familiares. Resultados con similitud de Barboza y colabores (2020), manifiestan que los aspectos más relevantes para los usuarios fueron la comunicación oportuna (97,4) y la calidad de asesoramiento (89,5%).

Tabla 5
Dimensión elementos tangibles

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El servicio de consulta externa tiene áreas verdes, ventilación y buena iluminación	84	27,8	193	63,9	18	6,0	4	1,3	3	1,0

El servicio de consulta externa tiene el material, instrumentos y equipos necesarios	31	10,3	147	48,7	115	38,1	9	3,0	0	0
Todos los que trabajan en el servicio de consulta externa están limpios y presentables	125	41,7	153	50,7	18	6,0	5	1,7	1	0,3
El ambiente del servicio de consulta externa está limpio y ordenado	126	41,7	161	53,3	14	4,6	1	0,3	0	0

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

En la tabla 5, en la dimensión elementos tangibles se observa que el 63,9% de los usuarios expresaron que el servicio de consulta externa cuenta con áreas verdes, ventilación y buena iluminación, aspectos que influyen en el bienestar y confort del paciente.

De igual forma el 48,7% de los usuarios manifestaron que casi siempre el área de consulta externa cuenta con material, instrumentos y equipos necesarios para brindar la atención sanitaria. Sin embargo, los resultados de Ozretic (2020), difieren que las áreas claves de insatisfacción están asociadas a los elementos tangibles, reflejada por un (14,22%), esto quiere decir que los usuarios presenciaron deficiencias en términos relacionados con la apariencia física de la infraestructura, espacio y equipamiento.

También se pudo evidenciar que el 50,7% de los usuarios expresaron que el personal que trabaja en el servicio de consulta externa se mantiene en todo momento limpio y presentable y un 53,3% refirió que el servicio de consulta externa se observa limpio y ordenado. El estudio de Kalaja y Krasquini (2022), corroboran dos hallazgos previos una cifra mayor de 88,1% está de acuerdo que el personal del hospital mantiene una apariencia limpia en todo momento, y el 64,9% considera que el ambiente, habitaciones y baños permanecen limpios y tranquilos.

Tabla 6
Satisfacción percibida por el usuario de consulta externa del Hospital Básico Arenillas

Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/Ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	% de N de fila	% de N de fila	% de N de fila	% de N de fila	% de N de fila
Los médicos son buenos al explicar el motivo de las pruebas médicas.	22,2%	67,9%	7,9%	1,7%	0,3%
Cree que el consultorio del médico tiene todo lo necesario para brindar atención médica completa.	16,9%	45,7%	28,8%	7,9%	0,7%
Me siento seguro de que puedo obtener la atención médica que	14,9%	30,5%	18,9%	27,2%	8,6%

necesito sin tener problemas económicos.					
Tengo fácil acceso a los especialistas médicos que necesito.	12,3%	26,5%	45,4%	15,6%	0,3%
Donde recibo atención médica, la gente tiene que esperar demasiado tiempo para recibir tratamiento de emergencia.	9,9%	18,5%	60,9%	8,3%	2,3%
Mis médicos me tratan de manera muy amable y cortés.	31,5%	62,6%	5,3%	0,0%	0,7%
Me resulta difícil conseguir una cita para atención médica de inmediato.	7,3%	34,1%	41,1%	13,6%	4,0%
No estoy satisfecho con algunas cosas sobre la atención médica que recibo.	5,0%	21,9%	53,3%	13,2%	6,6%

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta evidenciaron que la mayoría de la población, específicamente el 67,9% consideran que los médicos son buenos explicando las pruebas médicas, el 45,7 cree que el consultorio del médico tiene todo lo necesario para brindar atención medica completa, un porcentaje de 30,5% de usuarios se sienten seguros de obtener una atención medica sin tener problemas económicos a diferencia de un 27,2% está en desacuerdo. El 45,4% de usuarios se expresaron de forma neutral al referirse si tienen fácil acceso a los especialistas médicos que necesitan, así mismo de forma neutral un 60,9% no están de acuerdo ni en desacuerdo que los pacientes tienen que esperar demasiado tiempo para recibir atención, factor relevante en la satisfacción del usuario relacionados al tiempo de espera o capacidad de respuesta, En relación con la interacción el 62,6% de usuarios expresaron que fueron tratados de manera amable y cortés durante el proceso de atención. Por otra parte, el 41,1% de los usuarios mostraron una postura neutral con relación a obtener una cita para atención medica de inmediata, de la misma manera se ve reflejado en un 53,3% de usuarios que no se sienten satisfechos ni insatisfechos con la atención medica que reciben.

Tabla 8
Correlaciones entre variables de estudio, calculo en SPSS

Correlaciones		Calidad de atención (agrupado)	Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad de atención (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000 302
		Sig (lateral)	-,151 ** ,008
		N	302
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,151 ** ,008
		Sig (lateral)	302
		N	302

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Las autoras basado en el modelo SERVQUAL

El análisis de correlación de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención agrupada y la satisfacción del usuario agrupada, con un coeficiente de correlación de -0,151 ($p = 0,008$). Este valor negativo indica que a medida que aumenta la percepción de calidad de atención, la satisfacción del usuario tiende a disminuir ligeramente, o viceversa, lo que resulta paradójico en los servicios de salud.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permitieron concluir que la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital básico Arenillas, se realizó mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,151 con un nivel de significancia de 0,008, lo que indica una correlación negativa débil pero estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere en este contexto específico, a mayor percepción de la calidad de atención no necesariamente corresponde un mayor nivel de satisfacción del usuario, o viceversa, es decir a medida que una de las variables aumenta, la otra tiende a disminuir ligeramente.

Esta conclusión difiere de la mayoría de los estudios previos que han identificado correlaciones positivas y moderadas a altas entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en servicios hospitalarios, donde la mejora de la calidad conlleva a una mayor satisfacción, sin embargo, esta correlación negativa, aunque débil obtenido del estudio sugiere la existencia de elementos circunstanciales que podrían estar generando esta tendencia atípica. Se plantea como posible causa de que los usuarios que perciben una atención de alta calidad pueden desarrollar expectativas más exigentes, si esas expectativas no se cumplen plenamente respecto a los servicios que reciben, su satisfacción podría disminuir, a pesar de la buena atención. Así mismo, es posible que factores externos no controlados estén influyendo de manera negativa en la satisfacción del usuario, como la rapidez del servicio, el trato personal, la resolución efectiva de

problemas o la comunicación no estén reflejadas directamente en la medición de la variable calidad de atención.

Por lo tanto, se ve la necesidad que el Hospital Básico realice un análisis multifactorial a profundidad de las variables o factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario, ya que no depende exclusivamente de la calidad percibida, sino también de las expectativas previas, el contexto del servicio y otros factores subjetivos. Así mismo se plantea la conveniencia de realizar estudios complementarios de tipo cualitativo que permita entender porque una atención que se percibe como buena calidad no siempre refleja un alto nivel de satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Alamo, I., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. doi: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Barboza, A., Casavieja, D., López, S., Marina, K., & Toledo, i. (2020). Opinión de la población migrante sobre los cuidados del equipo de salud en dos policlínicas municipales de Montevideo. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2165>
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Castelo, W., Cueva, J., & Castelo, A. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del conocimiento*. doi:10.23857/pc.v7i6.4068
- Castillo, S., Melendez, M., Figueroa, S., & Cerezo, B. (2023). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios afiliados de una clínica de heridas de la ciudad de Guayaquil 2023. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*. doi: <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol8iss52.2024pp85-94>
- De Leon, M., & Abrego, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*. doi: <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Echeverría, P., & Bravo, Y. (2024). Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(5). doi: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión, Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). doi:10.25176/RFMH.v20i3.3123
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. . Universidad Pontificia Bolivariana.

- Gómez, P., & Mora, S. (2022). Investigación en Seguridad del Paciente en Entornos Hospitalarios. *Revista científica y academica*. doi: <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i2.34>
- González, F., Mena, R., Castro, B., & Paz, P. (2021). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Rev cubana med*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=112048>
- González, S., Mena, I., Batista, P., & Paz, R. (2021). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Revista Cubana de Medicina*. Obtenido de <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496/2214>
- Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales públicos de Albania. *Front Public Health*. doi:10.3389/fpubh.2022.925681
- Katsaliaki, K. (2022). Evaluación de la satisfacción del paciente y del personal médico a partir de la comunicación médico-paciente. *International journal of health care quality assurance, ahead-of-print*. doi:10.1108/IJHCQA-03-2022-0033.
- López, A., Pérez, M., & García, J. (2023). Confianza y percepción en seguridad pública en México. *Revista Mexicana de Seguridad*, 15(2).
- Machuca, J., Maldonado, M., & Fabricio, V. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6905/10505>
- Mera, R. (2022). Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. *593 Digital Publisher*, 7(4). doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274
- Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación*, 2(3). doi: <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Narváez, M., Morillo, J., & Pantoja, C. (2023). Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Revista Información Científica*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332023000100062
- Ozretić, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud en Hospitales Públicos mediante el uso de SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*. doi:10.20471/acc.2020.59.02.12
- Parrales, G., Figueroa, J., Cáceres, k., & Mantuano, E. (2024). Calidad y satisfacción usuaria en consulta externa del Centro de Salud Urbano Naranjito. *Revista Social Fronteriza*, 4(6). doi: [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(6\)524](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(6)524)
- Villacreses, W., Vargas, R., Sornoza, M., & Lucas, E. (2023). Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo del conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6110>

- Villamar, Y., García, J., & Neto, D. (2023). Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia covid-19. *Enfermería Investiga*. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110>
- Yugcha, G., & Prieto, D. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza I*. doi:10.59814/resofro.2024.4(4)e326