

## Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III

### Perceived quality of care in CAI III health center

Gabriel José Suárez Lima<sup>1\*</sup>

Rodolfo Enrique Robles Salguero<sup>1</sup>

Gonzalo Lenin Serrano Mantilla<sup>1</sup>

Héctor Gonzalo Serrano Cobos<sup>2</sup>

Arianna Mishell Armijo Ibarra<sup>2</sup>

Rebeca Esther Anchundía Guerrero<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.

<sup>2</sup> Ministerio de Salud Pública. Ecuador.

\* Correo electrónico: [gabrieljose975@gmail.com](mailto:gabrieljose975@gmail.com)

---

## RESUMEN

**Introducción:** La percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud.

**Objetivo:** Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018.

**Métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, aplicándose la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención.

**Resultados:** Mediante la investigación se obtuvo como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio.

**Conclusiones:** La calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios. De acuerdo con los resultados se requiere mejorar la calidad del servicio para obtener una calificación de excelencia, generando la satisfacción de la ciudadanía como indicador imprescindible de calidad en la atención en salud.

**Palabras clave:** percepción; satisfacción; usuario; SERVQUAL.

---

## **ABSTRACT**

**Introduction:** User's perception is the result of the application of principles of quality, equity, efficiency and warmth. Evaluation and satisfaction from the perspective and expectations of users lead to improvement in health care quality.

**Objective:** Determine the user's perception of quality of care in the CAI III health center, Milagro Canton, 2018.

**Methods:** A quantitative cross-sectional descriptive study was conducted of a representative sample of 370 inhabitants from Milagro Canton in Guayas Province, based on the SERVQUAL multidimensional scale survey. User's perception and expectations were measured and related to quality of care.

**Results:** According to the analysis performed, expectation is 48 % and perception is also 48 %, with satisfaction identified as mid-level.

**Conclusions:** Satisfaction with the quality of care in CAI III health center is fair, according to the SERVQUAL model. Users perceive that improvement is required in both the infrastructure of the center and the empathy of the personnel. Results point to the need to improve the quality of services to obtain a score of excellence, thus generating citizen satisfaction as an indispensable indicator of quality of health care.

**Key words:** perception; satisfaction; user; SERVQUAL.

Recibido: 30/1/2019

Aprobado: 31/3/2019

## INTRODUCCIÓN

La salud es un tema de preocupación de los gobiernos y de la sociedad, sin embargo, aún se observa falta de cobertura, de accesibilidad, de disponibilidad y sobre todo de calidad en la atención en muchas de las instituciones sanitaria.<sup>(1)</sup>

Evaluar la estrategia de Atención Primaria de Salud desde la perspectiva del usuario es básico en todos los ámbitos del sistema de salud.<sup>(2,3,4,5)</sup> Diferentes estudios han evaluado la satisfacción de los usuarios de establecimientos de salud como medida de calidad de la atención, la satisfacción se entiende como la evaluación positiva del paciente sobre la atención médica recibida, esto propicia la adherencia de estos al proveedor de servicios y orienta mejoras en organizaciones de salud.<sup>(6,7,8)</sup>

La calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permita un mayor beneficio. La *Office of Technology Assesment* define la calidad de la atención sanitaria como el grado en que el proceso de atención incrementa la probabilidad de obtener resultados deseados por el paciente y reduce la probabilidad de resultados no deseados dado el estado del conocimiento médico.<sup>(9,10)</sup>

La calidad depende de la perspectiva del usuario, por lo tanto se considera que calidad es superar las expectativas de los usuarios, de manera que cumpla la satisfacción de las necesidades.<sup>(11)</sup>

Según *Jame*<sup>(12)</sup> indica que “la gestión de la calidad se trata de los principios que orientan una guía organizativa que incorporan las técnicas efectivas para el cumplimiento de las actividades, logrando los objetivos de la calidad”.

La clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye,<sup>(13)</sup> mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe.<sup>(14)</sup>

La calidad total es “el conjunto de métodos, principios y estrategias con el fin de promover mayor satisfacción al cliente, mediante la integración de los esfuerzos a la mejora de la calidad del producto o servicio que ofrece la organización”.<sup>(15)</sup> La satisfacción es un estado en el que el cerebro produce una sensación de plenitud, la cual se encuentra acompañado de seguridad racional como éxito de lo que se haya saciado.<sup>(16)</sup> La satisfacción por lo tanto, es una experiencia que está relacionada con la percepción de la calidad, de modo que en salud representa el cumplimiento exitoso del proceso, cubriendo el usuario su necesidad de manera positiva, la cual se puede clasificar en insatisfacción, satisfacción y complacencia.<sup>(17)</sup>

Tener un usuario satisfecho es la esencia del enfoque de la empresa u organización en el cliente, de tal manera esto se logra cuando las expectativas sean iguales o superadas, obteniéndose fidelidad por parte del paciente y su familia. La satisfacción en el área de salud, depende de tres aspectos importantes, el tiempo de espera y ambiente, la atención adecuada y los resultados obtenidos, y la cortesía recibida durante el proceso.<sup>(18)</sup> Además, la percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la empresa u organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe.

En tal sentido, existen modelos para la evaluación de la calidad en salud como es el caso del SERVQUAL, instrumento desarrollado por Parasuraman en 1985. En este modelo, la calidad es conceptualizada como la diferencia entre las expectativas que los pacientes tienen sobre el servicio y las percepciones del servicio recibido.<sup>(1)</sup> En la aplicación del modelo es útil utilizar una escala de Likert de cinco puntos.

Por ello, se considera que el SERVQUAL es un instrumento ampliamente aplicado en los servicios hospitalarios que servirá para cumplimentar el objetivo de la investigación,<sup>(19)</sup> relacionado con la determinación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, en la ciudad de Milagro, año 2018.

## **MÉTODOS**

La metodología del presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental, de corte transversal, y se aplicó en el periodo entre enero-agosto del 2018. La población del Centro de Salud se estimó en 10 000 habitantes que reciben atención en el Centro de Salud CAI III; por lo cual, se estableció con la fórmula de población finita una muestra representativa de 370 usuarios a estudiar. Se incluyeron a personas con edad mayor o igual a 18 años, las cuales acudieron a atenderse o acompañaron a quienes asistieron a los servicios de medicina complementaria. Se excluyó a personas dependientes totales o parciales, con algún grado de discapacidad mental, o que no supieran leer ni escribir.

El Centro de Salud CAI III, del Distrito 09D17 es un establecimiento de salud de Primer nivel de Atención que pertenece a la zona 5, se encuentra en el Cantón Milagro de la Provincia de Guayas, ofertando servicios de Medicina, Enfermería, Obstetricia, Odontología, Estadística y Farmacia.

Para obtener los datos sobre la calidad de atención en el Centro mencionado se utilizó la encuesta estandarizada multidimensional SERVQUAL, se midió 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), preguntas estandarizadas de selección donde se calificó de 1 a 7, donde 1, 2 y 3 fue fuertemente en desacuerdo, 4 regular y 5, 6 y 7 fue fuertemente de acuerdo.

### **Definición conceptual de las dimensiones**

*Fiabilidad:* Se consideró como la habilidad que tiene el centro de salud para ejecutar el servicio ofrecido, de manera fiable y cuidadosa.

*Capacidad de respuesta:* Se refirió a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios.

*Seguridad:* Características de la atención relacionada con el conocimiento y habilidades de los trabajadores, y que el usuario percibió como una atención segura.

*Empatía:* Relacionada con el trato individualizado que los usuarios percibieron por parte de los trabajadores.

*Elementos tangibles:* Se refirió a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material.

El instrumento fue aplicado al mismo usuario en dos momentos: La expectativa (E) se midió antes de entrar a consulta y la percepción (P) se midió justo después de salir de consulta.

Por otro lado, también se obtuvieron datos sobre las variables edad y sexo. La encuesta fue anónima y se respetó la privacidad e identidad del paciente; se convocó el apoyo de un equipo de encuestadores independientes del equipo de investigación; los cuales informaron a los participantes (en forma personal) sobre los objetivos del estudio y sus riesgos y beneficios, de acuerdo a un formato de consentimiento informado. Solo si la persona daba su consentimiento verbal se procedía a la ejecución del cuestionario antes del ingreso a la consulta (expectativas) e inmediatamente después de realizada esta (percepciones).

Se realizaron 370 encuestas. La muestra tuvo un promedio de edad de 18 a 70 años; de las cuales 193 (53 %) fueron mujeres, y el 177 (47 %) restantes fueron hombres.

## **RESULTADOS**

Se mostró que el mayor rango de edad en las mujeres encuestadas fueron de 21-30 años (40 %, 77 sujetos). En el género masculino representó el 47 % (83 sujetos), realizándose el estudio en el mismo rango de edad (tabla 1).

En un análisis mediante el instrumento de encuesta SERVQUAL, se obtuvo como resultado de satisfacción de acuerdo con las expectativas (tabla 2) y la percepción (tabla 3). Con referente a los elementos tangibles, el 47 % fue bueno, un 26 % calificado de malo, y un 27 % de regular, al contrario del promedio de percepción en donde un 47 % fue bueno, un 29 % regular y un 24 % malo.

**Tabla 1.** Distribución porcentual de las edades

Edad	Femenino	%	Masculino	%
18-20	21	11	11	6
21-30	77	40	83	47
31-40	50	26	34	19
41-50	21	11	23	13
51-60	17	9	23	13
61-70	6	3	4	2
Total	193	100	177	100

**Tabla 2.** Distribución porcentual por dimensiones. Expectativa

Dimensión	Pregunta	Bajo		Regular		Bueno		Total
		No.	%	No.	%	No.	%	
A) Elementos tangibles	Las instalaciones físicas del Centro De Salud CAI III, tengan una apariencia agradable.	91	24	103	28	176	48	370
	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, sea impecable.	93	25	101	27	176	48	370
	La presentación personal y de los empleados sea excelente.	90	24	100	27	180	49	370
	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas.	91	25	100	27	179	48	370
	Las camillas, camas y sillas de espera sean muy cómodas.	92	25	102	28	176	47	370
	La cantidad de camillas, camas y sillas sean suficientes.	94	25	101	27	175	47	370
	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden a un usuario para una cita médica, sea corto.	93	25	105	28	172	46	370
	Señale cuánto sería el tiempo de espera ideal para que lo atiendan en una cita médica	94	25	102	28	174	47	370
	Señale cuánto sería el tiempo de espera tolerable para que lo atiendan en una cita médica	95	26	102	28	173	47	370
	El tiempo de consulta sea suficiente y necesario para entrevistarlo y examinarlo al usuario.	91	25	103	28	176	48	370

B) Fiabilidad	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.	92	25	103	28	175	47	370
	El tiempo de espera desde que se llega a la institución hasta que atienden a un usuario en el servicio de emergencia sea corto.	92	25	104	28	174	47	370
	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	93	25	100	27	177	48	370
	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo.	92	25	101	27	177	48	370
	El registro de la información de los usuarios se realice sin errores.	91	25	102	28	177	48	370
	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto Grado de confianza.	92	25	103	28	175	47	370
	Se entregue información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a su enfermedad, tratamiento.	91	25	102	28	177	48	370
	Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, sean excelentes.	91	25	101	27	178	48	370
C) Capacidad de respuesta	El tiempo de espera en el Centro De Salud CAI III para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto.	92	25	101	27	177	48	370
	Los trámites sean sencillos.	90	24	99	27	181	49	370
	El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, sea corto.	92	25	105	28	173	47	370
	El personal de salud siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.	90	24	101	27	179	48	370
	El personal de salud siempre agilice su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.	92	25	102	28	176	48	370
	El personal de salud coopere entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.	91	25	100	27	179	48	370
	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita.	91	25	101	27	178	48	370
Los horarios de atención sean apropiados.	90	24	100	27	180	49	370	
	La solución dada por el personal médico, enfermería, los empleados a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada.	90	24	101	27	179	48	370



D) Seguridad	La sala de atención donde ubiquen al usuario SIEMPRE sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.	92	25	100	27	178	48	370
	El personal Médico y de Enfermería del Centro De Salud CAI III tengan toda la capacidad necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	89	24	101	27	180	49	370
	El personal de salud del Centro De Salud CAI III responden apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios	92	25	100	27	178	48	370
	El personal de salud del Centro De Salud CAI III siempre cumpla con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, mascarillas)	93	25	100	27	177	48	370
	El personal médico y de enfermería Centro De Salud CAI III brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa	92	25	100	27	178	48	370
E) Empatía	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud CAI III siempre se identifique o se presente.	92	25	100	27	178	48	370
	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente.	91	25	101	27	178	48	370
	El trato dado a los usuarios por parte de las/los enfermeras/os sea excelente.	92	25	100	27	178	48	370
	El trato dado a los usuarios por parte de las/los auxiliares de enfermería sea excelente.	91	25	100	27	179	48	370
	El trato dado a los usuarios por parte de guardias, asistentes de farmacia y otro personal administrativo, sea excelente.	89	24	103	28	178	48	370
	El trato dado a los usuarios por parte de otros profesionales de salud como el obstetra, Terapeuta sea excelente.	92	25	102	28	176	48	370
	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente.	93	25	100	27	177	48	370
	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente	94	25	102	28	174	47	370

Tabla 3. Distribución porcentual por dimensiones. Percepción

Dimensión	Pregunta	Bajo		Regular		Bueno		Total
		No.	%	No.	%	No.	%	
A) Elementos tangibles	Las instalaciones físicas del Centro De Salud CAI III edificio en general, etc. estén bien cuidadas	83	22	111	30	176	48	370
	La limpieza de las instalaciones físicas del Centro De Salud CAI III, así como de camillas, camas y sillas, es excelente.	89	24	106	29	175	47	370
	La presentación personal de salud del Centro De Salud CAI III, es excelente.	92	25	109	29	169	46	370
	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del Centro De Salud CAI III, son agradables.	93	25	102	28	175	47	370
	Las camillas, camas y sillas del Centro De Salud CAI III, son cómodas.	86	23	102	28	182	49	370
	La cantidad de camillas, camas y sillas del Centro De Salud CAI III, son suficientes.	82	22	107	29	181	49	370
B) Fiabilidad	Cuando asiste al Centro De Salud CAI III y llega a la hora fija, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden para una cita médica, es corto.	86	23	104	28	180	49	370
	El tiempo de espera, para que lo atendieran en emergencia del Centro De Salud CAI III, fue corto.	86	23	108	29	176	48	370
	Cuando ha tenido que ir al Centro De Salud CAI III, el hospital siempre le ha cumplido con los horarios que le ha asignado para citas, exámenes u otros.	85	23	107	29	178	48	370
	El tiempo de espera, para que lo atendieran en URGENCIAS del Centro De Salud CAI III, fue corto.	87	24	104	28	179	48	370
	Las citas en consulta interna del Centro De Salud CAI III son asignadas de manera rápida y en un tiempo corto para la atención de su salud.	91	25	106	29	173	47	370
	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención fue apropiada.	85	23	115	31	170	46	370

	Cuando usted tuvo algún problema, los empleados del Centro De Salud CAI III se mostraron muy interesados en solucionarlo.	76	21	109	29	185	50	370
	El registro que realizaron en el Centro De Salud CAI III, de su información como usuario, fue excelente sin errores.	77	21	97	26	196	53	370
	La confianza que le transmitieron a usted, el personal de salud y otros empleados del Centro De Salud CAI III, fue alta.	79	21	104	28	187	51	370
	La información y orientación que le dieron en el Centro De Salud CAI III, en cuanto a Enfermedad y tratamiento, fue suficiente.	90	24	100	27	180	49	370
	Al asistir al Centro De Salud CAI III, usted sintió que lo ayudó a su estado de salud.	81	22	104	28	185	50	370
C) Capacidad de respuesta	El tiempo que esperó en el Centro De Salud CAI III para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados fue corto.	81	22	108	29	181	49	370
	El tiempo que tuvo que esperar en Centro De Salud CAI III para una cita o examen fue corto.	84	23	110	30	176	48	370
	Los trámites que tuvo que realizar en el Centro De Salud CAI III para ser atendido, fueron sencillos.	84	23	98	26	188	51	370
	La disposición del personal de salud, para resolver sus preguntas o inquietudes sobre su problema de salud, fue apropiada.	77	21	113	31	180	49	370
	Usted percibió que el personal de salud del Centro De Salud CAI III siempre agilizó su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.	87	24	116	31	167	45	370
	La cooperación entre el personal de salud para responder a su necesidad de atención fue apropiada.	81	22	113	31	176	48	370
	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al Centro De Salud CAI III fue oportuna.	90	24	112	30	168	45	370
	Los horarios de atención del Centro De Salud CAI III, fueron apropiados.	79	21	104	28	187	51	370

D) Seguridad	La solución dada por el personal médico, enfermería y otros empleados, a sus necesidades de salud fue apropiada.	86	23	103	28	181	49	370
	Para casos de Emergencia para reducir riesgos o complicaciones mayores, la sala de atención donde lo ubicaron en el Centro De Salud CAI III fue apropiada.	84	23	105	28	181	49	370
	La capacidad de los profesionales de salud del Centro De Salud CAI III para solucionar su necesidad de salud, fue alta.	83	22	106	29	181	49	370
	Las respuestas del personal de salud del Centro De Salud CAI III ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.	84	23	111	30	175	47	370
	Usted percibió que el personal de salud del Centro De Salud CAI III cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad como paciente.	83	22	115	31	172	46	370
	Las explicaciones dadas por el personal de salud del Centro De Salud CAI III, sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa, fueron suficientes.	78	21	105	28	187	51	370
	E) Empatía	En el primer contacto con usted, el personal de salud del Centro De Salud CAI III siempre se identificó o se presentó.	83	22	107	29	180	49
El trato que le dieron los/las médicos/as del Centro De Salud CAI III, fue excelente.		80	22	101	27	189	51	370
El trato que le dieron las/los enfermeras/os del, fue excelente.		82	22	102	28	186	50	370
El trato que le dieron las/los auxiliares de enfermería del Centro De Salud CAI III, fue excelente.		83	22	112	30	175	47	370
El trato que le dieron los Guardias, Asistentes de farmacia y personal administrativo del Centro De Salud CAI III.		90	24	101	27	179	48	370
El trato que le dieron otros profesionales de salud como el Obstetra, Terapeuta, Licenciada de Laboratorio.		85	23	105	28	180	49	370
La atención a sus necesidades individuales en el Centro De Salud CAI III, fue excelente.		76	21	112	30	182	49	370
La comprensión de los empleados del Centro De Salud CAI III, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.		72	19	116	31	182	49	370

Por otro lado, en la sección de fiabilidad en el promedio de expectativa el 47 % fue bueno, el 25 malo y el 28 regular, pero en el promedio de percepción el 49 % es bueno, el 28 % regular y el 23 % malo. Después se encontró la sección de capacidad de respuesta; los resultados fueron de 48 % calificado de bueno, 25 % malo y un 27 % regular; por otro lado, en el promedio de la percepción el 48 % se calificó de bueno, 30 % regular y 22 % malo. En la sección de seguridad el promedio de expectativa fue de un 48 % calificado de bueno, un 25 % malo y un 27 % regular. En el promedio de percepción tenemos un 48 % bueno, un 29 % regular y un 23 % malo. Finalmente se encontró la sección de empatía, en la que el promedio de expectativa fue de 49 % calificado de bueno, 24 % malo y 27 % regular; por otra parte, el promedio de percepción fue del 49 % calificado de bueno, el 29 % de regular y el 22 % de Malo (tabla 4).

Según el análisis de los datos, se pudo identificar que el nivel de expectativa y percepción de los usuarios del Centro de Salud CAI III estuvo por debajo del 50 %. Entonces sí los valores fueron muy aproximados, solo se brindó una buena atención, obteniéndose como resultado una calificación de percepción generado por deducción propia, una satisfacción intermedia con un promedio 48 % en expectativa y 48 % en percepción, deduciendo que en el centro de salud CAI III solo brindó una buena calidad (valor intermedio), la cual se debe aumentar a una atención de excelencia.

**Tabla 4.** Distribución porcentual de los promedios de expectativa y percepción

	Dimensiones %	Promedio expectative			Promedio de percepción		
		Bajo %	Regular %	Bueno %	Bajo %	Regular %	Bueno %
1	Elementos tangible	26	27	47	24	29	47
2	Fiabilidad	25	28	47	23	28	49
3	Capacidad de respuesta	25	27	48	22	30	48
4	Seguridad	25	27	48	23	29	48
5	Empatía	24	27	49	22	29	49
Total de promedio		25	27	48	23	29	48

## DISCUSIÓN

La escala multidimensional SERVQUAL se evaluó tanto la expectativa como la percepción, con el fin de conocer lo que se espera del Centro de Salud CAI III, incluyendo la atención percibida mediante dimensiones tales como: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Por medio de deducción se interpreta una insatisfacción en los usuarios en los servicios que brinda el Centro de Salud CAI III.

Los resultados conseguidos en la población de estudio demostraron que el 48 % son de satisfacción regular, igualándose relativamente la percepción con la expectativa, a diferencia de un estudio elaborado por *Ninamango Vicuña*<sup>(14)</sup> en el cual halló una insatisfacción global del 83,9 %, donde las expectativas son altas en comparación a las percepciones.

Por otra parte, se identificó el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios acerca de todos los aspectos inherentes a la infraestructura del Centro de Salud CAI III, donde el 47 % demostró una satisfacción Regular. Un estudio realizado por *Fariño*<sup>(19)</sup> a diferencia de presente trabajo obtuvo resultados totalmente diferentes, donde el 77 % de los usuarios estaban satisfechos con las estructuras de las instituciones de la salud.

Se determinó que la percepción de satisfacción de los usuarios, acerca de todos los aspectos inherentes a la atención y trato del personal de salud en el Centro de Salud CAI III, se encontró en que el componente correspondiente a la empatía evidenció que el 22 % de los usuarios presentaron insatisfacción con el personal de salud que labora en el Centro de Salud. Por otro lado, un estudio realizado por *Cañarejo*<sup>(20)</sup> en un Centro de Salud San Pablo, menciona que el 15 % de los usuarios determinaron que la atención es poco satisfactoria, y un 5 % manifiestan que no se sienten satisfechos, una evidencia que establece la posibilidad de que los servicios de salud ecuatorianos varían sus niveles de calidad en la atención al paciente de forma significativa.

Por lo tanto, se recomienda que las autoridades del centro de Salud estudiado obtengan un control exhaustivo de higiene en las instalaciones, y seguir con la utilización del Call Center interno para la organización de las citas y entrega de exámenes de diagnóstico, un sistema de atención al cliente por ticket, para fortalecer la satisfacción de la comunidad de los usuarios.

La dirección del Centro de Salud CAI III del Cantón de Milagro debe implementar un sistema adecuado para dinamizar el servicio, reduciendo las colas de espera, aprovechando los recursos tecnológicos para mejorar la eficiencia en la coordinación de las citas y la entrega de exámenes de diagnóstico, minimizando el tiempo de espera y reduciendo costos para los pacientes y la institución.

Por otra parte, se debe obtener una mejor calidad de atención por parte de los profesionales de salud, aspecto que permitirá mejorar la satisfacción y llenar las expectativas de acuerdo a las necesidades del paciente y su familia.

Con los resultados expuestos en la presente investigación se determinó que la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III es de satisfacción regular, de acuerdo al modelo SERVQUAL, ya que los usuarios perciben que falta mejorar aspectos tales como la calidad de las instalaciones, dado los problemas relacionados con la higiene y la entrega limitada del material informativo a los usuarios que acuden al Centro de Salud mencionado. Por otra parte, la percepción de insatisfacción de los usuarios acerca de todos los aspectos inherentes a la atención y el trato del personal de salud debe disminuir, estableciéndose a futuro las acciones pertinentes para incrementar la calidad de la atención en salud.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Arroyo Rueda MC, Vázquez García L. Percepción de personas mayores sobre la atención recibida en instituciones de salud de la ciudad de Durango. 2016;11(21):144-72.
2. Lugones Botell M. Atención preconcepcional como estrategia básica para prevenir y disminuir la mortalidad materno-infantil. Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología. 2016;42(1):1-3.
3. Pérez-Oliva Díaz JF, Almaguer López M, Herrera Valdés R, Martínez Machín M, Martínez Morales M. Registro de la Enfermedad Renal Diabética en la Atención Primaria de Salud. Cuba, 2015. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2017;16(4):666-79.

4. García Milian AJ, León Cabrera P, Alonso Carbonell L, Rodríguez-Ganen O. Epidemiología del medicamento en el contexto de la atención primaria de salud cubana. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2016;32(4):1-9.
5. Perdomo Victoria I, Segredo Pérez AM, León Cabrera P. Alcance de las investigaciones del Programa de Maestría en Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 2015;29(2):211-9.
6. Kinman G. Effort–reward imbalance and overcommitment in UK academics: implications for mental health, satisfaction and retention. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2016;38(5):504-18.
7. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International journal of environmental research and public health*. 2015;12(1):652-66.
8. García MA, Rebolledo DM, Pérez ME, Arteaga YL, Condo CL, Muñiz GJ, et al. Bioethical foundations application for practice of critical care in ICU patients. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019;38(1):1-16.
9. Alvarez F. *Calidad y auditoría en salud*. 3rd ed. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2015.
10. Malagón Londoño G, Morera RG, Laverde G. *Garantía de calidad en salud*. 2nd ed. Colombia: Ed. Médica Panamericana.; 2006.
11. Arbós LC, Babón JG. *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. 5th ed. Barcelona: Profit Editorial; 2017.
12. James PT. *Gestión total de calidad: un texto introductorio*. U.S: Prentice Hall; 1997.
13. Fernández A, Calero S, Parra H, Fernández R. Corporate social responsibility and the transformation of the productive matrix for Ecuador sustainability. *Journal of Security & Sustainability Issues*. 2017;6(4):575-84.
14. Ninamango-Vicuña WN. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero



del 2014. Tesis de Especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2014.

15. Evans JR, Lindsay WM, Fragoso FS, Díaz GH. Administración y control de la calidad. U.S: TOMSON; 2005.

16. Rojas M. La medición del progreso y del bienestar. Propuestas desde América Latina. In: Foro Consultivo Científico y Tecnológico: México; 2014. p. 361-4.

17. Marín E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. San Juan-Iquitos: Universidad Científica del Perú. Tesis de Grado. San Juan-Iquitos: Universidad Científica del Perú, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017 Marzo.

18. Chang de la RM, Alemán Lage MD, Cañizares Pérez M, Ibarra AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana de Medicina General Integral. 1999;15(5):541-7.

19. Cortez F. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica digital INSPILIP. 2018;2(4):0551.

20. Pabón Jurado PF, Andrango C, Estefanía A. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. Tesis de Grado. Ibarra: Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud; 2013.

### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no hay conflicto de intereses.