



ORIGINAL

## Quality of Health Services and User Satisfaction in a Health Center in North Lima, Lima - 2023

### Calidad de los Servicios de salud y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, Lima - 2023

Esther Estefani Asencios Ramos<sup>1</sup>, Alessandra Ximena Landa Veliz<sup>1</sup>, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz<sup>1</sup> , Meneses Claudio<sup>1</sup>  

<sup>1</sup>Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.

**Citar como:** Ramos EEA, Veliz AXL, Ruiz GEZ, Claudio BAM. Quality of Health Services and User Satisfaction in a Health Center in North Lima, Lima - 2023. Health Leadership and Quality of Life 2022;1:12. <https://doi.org/10.56294/hl202212>

Enviado: 22-06-2022

Revisado: 09-08-2022

Aceptado: 05-10-2022

Publicado: 06-10-2022

Editor: Dr. Mileydis Cruz Quevedo 

#### ABSTRACT

This research was oriented towards specifying that the quality of service is related to user satisfaction in a health facility located in the Northern Zone of Lima in the year 2023. With a quantitative approach, non-experimental, correlational design, a sample of 90 users was studied, where the first variable was measured by means of the standardized SERVQUAL questionnaire and the second variable with the satisfaction questionnaire.

The statistical evidence shows the results of the descriptive and correlational analysis. For the first variable, it was shown that high service quality was favorably indicated by the largest portion of respondents, while for the second variable, the largest percentage showed average satisfaction. From this, a moderate correlation is indicated in the inferential analysis, validating the main objective of the present study. It is concluded that the better the quality of service in each of the fundamental aspects involved in the care process, the higher the user's satisfaction with the quality of service. Similarly, it is the responsibility of the center to implement strategies to improve the services it provides in order to guarantee the quality of care for its patients.

**Keywords:** Quality of Service; Satisfaction; User.

#### RESUMEN

Se orientó esta investigación hacia precisar que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario que se atiende en un establecimiento de salud ubicado en la Zona Norte de Lima en el año 2023. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, se estudió una muestra conformada de 90 usuarios, donde la primera variable se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL y la segunda variable con el cuestionario de satisfacción.

La evidencia estadística demuestra los resultados del análisis descriptivo y correlacional. Para la primera variable, se expuso que la calidad de servicio alto fue favorable indicada por la mayor porción de encuestados, mientras para la segunda variable, el mayor porcentaje mostró una satisfacción promedio. A partir de esto, se indica en el análisis inferencial una correlación moderada, validando el objetivo principal del presente estudio realizado. Se concluye que mientras la calidad de servicio sea óptima en cada uno de los aspectos fundamentales envueltos en el proceso de atención, más elevada será la satisfacción del usuario respecto de la calidad de servicio. De igual manera, el implementar estrategias de mejora de los servicios que se brindan, es responsabilidad del centro para garantizar la calidad en la atención a sus pacientes.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio; Satisfacción; Usuario.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las instituciones de salud deben considerar la necesidad y derecho de disponer de un servicio de calidad, llevando en medio del proceso de cuidado del bienestar humano una atención adecuada.<sup>(1)</sup>

La cobertura sanitaria universal es tema de inquietud para la OMS, promover la salud, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados de la vida en los servicios sanitarios, como factor sustancial para acortar las diferencias en la economía y en la sociedad.<sup>(2)</sup> El servicio de salud parte de asegurar que el usuario reciba de forma particular una atención adecuada, teniendo en cuenta su historial, el servicio de medicina y que el usuario adquiera el resultado deseado y su máxima satisfacción en todo el proceso (OMS, 2022).

La gestión del Ministerio de Salud se basa en el paciente<sup>(3,4)</sup> y se sostiene en cuatro pilares fundamentales, como la satisfacción de los usuarios, la disponibilidad adecuada del profesional, la reducción de brechas en infraestructura y el suministro de medicamentos (MINSA, 2020).

Lo que manifiesta esta investigación es la evidencia del nivel de calidad necesario en cuanto a los servicios médicos, con relación a si estos satisfacen las necesidades del usuario que acude a las clínicas privadas de Lima Norte por dichos servicios.<sup>(5)</sup> Con el propósito de obtener respuestas de la problemática y así dar a conocer los resultados para una mejora en su atención, permitiendo que la entidad privada conozca qué valoración tiene su atención a los usuarios e identifiquen sus deficiencias.<sup>(6)</sup>

Como afirman Ñaupas et al. (2013), la justificación de un proyecto envuelve los argumentos que explican la esencia de la indagación, catalogando estas motivaciones como teóricas, metodológicas y sociales; como se desarrolla a continuación.<sup>(7,8)</sup>

Es así, que la justificación teórica este estudio, es con el fin de complementar la información ya existente sobre la valoración y los aspectos más idóneos del servicio, siendo estos resultados conocimientos útiles para las instituciones de salud particulares, ya que se demostraría que impartir un servicio de calidad efectivamente guarda relación con cuán satisfechos se perciben sus usuarios.<sup>(9)</sup>

Así también, se justifica metodológicamente al basarse en la recolección y proceso de información estadística para posteriormente realizar la comprobación de hipótesis y de esta forma pueda ser validada para su uso en trabajos de investigación posteriores en torno al sector de salud.<sup>(10)</sup>

De la misma forma, esta investigación tiene una justificación práctica porque podrá ser consultada como referencia para futuras investigaciones, pues permitirá identificar en qué factores es necesaria la mejora continua para incrementar que el nivel de satisfacción del usuario, basándose en los resultados de un diagnóstico real.<sup>(11)</sup>

Objetivo: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de Lima Norte año 2023.

## MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo correlacional.

### Población y Muestra

Para este estudio, la población contiene a los usuarios de un centro de salud que se está estudiando, y se desconoce la cantidad precisa de la población en cuestión.

La muestra se compone de los usuarios de entre 18 y 65 años que fueron atendidos en un establecimiento de salud ubicado en Lima Norte, durante el momento de la recolección de datos, en el año 2023, sin algún otro criterio de exclusión pues estos representan de manera total a la población total según los datos necesarios para la investigación.

### Criterio de inclusión

Consiste en varones y mujeres, con mínimo 18 y máximo 65 años, que son usuarios del establecimiento de salud.

### Criterio de exclusión

Consiste en el grupo personas que se hallan en alguna situación vulnerable, y por tanto no podrán ser considerados para el estudio.

### Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos

Se utilizó la encuesta, a través de la cual se hacen preguntas específicamente diseñadas para que los usuarios brinden sus respuestas. Asimismo, con el objetivo de obtener datos precisos que puedan ser utilizados para evaluar los resultados del estudio.

El cuestionario fue el instrumento que se empleó con objeto de evaluar la situación de análisis en términos de sus dimensiones e indicadores de investigación luego de recolectar datos significantes y así alcanzar lo propuesto.<sup>(12)</sup>

En la primera parte, se basó en la encuesta SERVQUAL, un instrumento estandarizado para cuantificar la calidad de servicio, con un cuestionario compuesto por 44 preguntas cerradas para acceder a información precisa acerca de la percepción del cliente. Con respecto a la segunda variable, se hizo uso de un cuestionario de construcción propia, que engloba 20 preguntas basadas en los aspectos que determinan la satisfacción del paciente. La recolección de datos en ambos instrumentos se ejecutó a través de la escala de Likert con cinco puntuaciones que evaluaban el nivel de conformidad o discrepancia mediante cinco opciones: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). Estas preguntas se diseñaron de acuerdo con criterios específicos para valorar los aspectos de la investigación con respecto de la calidad de servicio de un establecimiento de salud en la zona de Lima Norte.<sup>(13,14)</sup>

### **Servqual**

Parasuraman, Zeithaml y Berry, tres educadores norteamericanos que introducen este sistema con una serie múltiple para su uso en organizaciones de distintos sectores que buscan indagar y conocer cómo el cliente espera y percibe sus servicios, utilizando esta información para el perfeccionamiento de estos. Este instrumento incorpora cinco parámetros respecto a la puntuación de la calidad del servicio, disponible para que, según las exigencias de la investigación pueda acondicionarse a las singularidades del estudio.<sup>(15,16)</sup>

Como destacan Parasuraman et al. (1985), luego de la implementación del cuestionario en diversas investigaciones, fue modificado y optimizado en el curso de la práctica pues, inicialmente las dimensiones interpretadas eran 10.

#### *Elementos de SERVQUAL*

Elementos tangibles, como los componentes físicos de los ambientes, personal y equipos que logran un impacto en la atención.

Fiabilidad, la competencia para ejecutar un servicio con seguridad y de manera idónea.

Capacidad de respuesta, esfuerzo inmediato del personal en cada actividad del proceso de atención.

Seguridad, relación de confianza entre el personal y paciente durante la atención.

Empatía, el trato debe ser personalizado y de calidad en el proceso integral para la complacencia de necesidades del paciente.

Para esta investigación, se usó una adaptación del modelo SERVQUAL al ámbito de salud (Anexo1), a fin de alinear los resultados a los propósitos del estudio. Constituido por 2 secciones, cada una con 22 preguntas evaluadas por la escala de Likert en una serie del 1 al 5.

#### *Instrumento de satisfacción del usuario*

Los autores Arteta & Palacios (2018), de acuerdo con otros autores definen las dimensiones que la complacencia del paciente en los establecimientos de salud sea evaluada. Este instrumento incorpora tres parámetros respecto a la valoración de la Satisfacción, entre estas se destacan la información y comunicación, la atención y cortesía, y el tiempo de espera. Se hizo uso de un cuestionario de construcción propia, que engloba 20 preguntas basadas en aspectos de satisfacción.<sup>(17,18)</sup>

### **Validación de instrumentos**

Se examinó en la investigación la fiabilidad de los instrumentos empleados para medir las Variables de estudio, mediante la prueba de Cronbach.

#### **Variable Calidad de Servicio**

##### *Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,951	44

#### **Variable Satisfacción del Usuario**

##### *Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,966	20

La evaluación de expertos confirmó la validez del instrumento utilizado en el estudio, ya que afirmaron que el mismo cubre de manera adecuada las dimensiones utilizadas. Hubo un consenso generalizado en cuanto a que los ítems del estudio están asociados de manera adecuada, lo que lleva a la conclusión de que el instrumento es de buena calidad.<sup>(19)</sup>

## RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Variable Calidad de Servicio

Luego del proceso de datos de la primera variable obtenidos de los usuarios que fueron atendidos en un centro de salud de Lima Norte, se obtuvieron como resultados, 27 (30 %) de los pacientes encuestados tienen una expectativa de calidad media, mientras que 63 (70 %) de los usuarios mantienen una expectativa de calidad buena, como se nota en la figura 1.

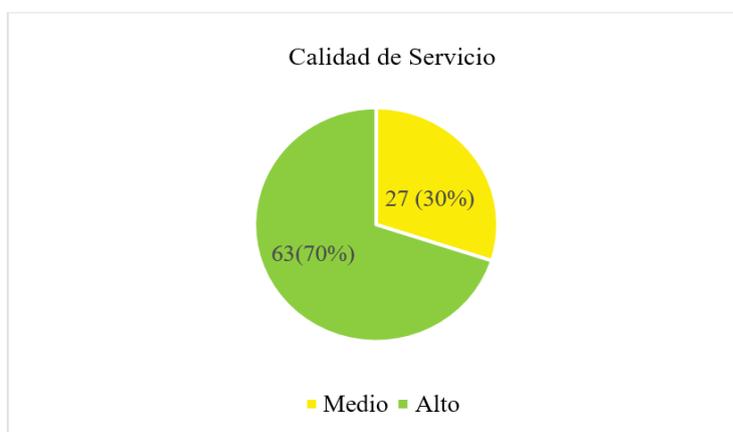


Figura 1. Nivel de expectativa de la variable Calidad de Servicio

De la misma forma, se muestran los datos resultantes de la percepción individual por cada dimensión que compone la Calidad de Servicio, obteniendo los datos en la figura a continuación.

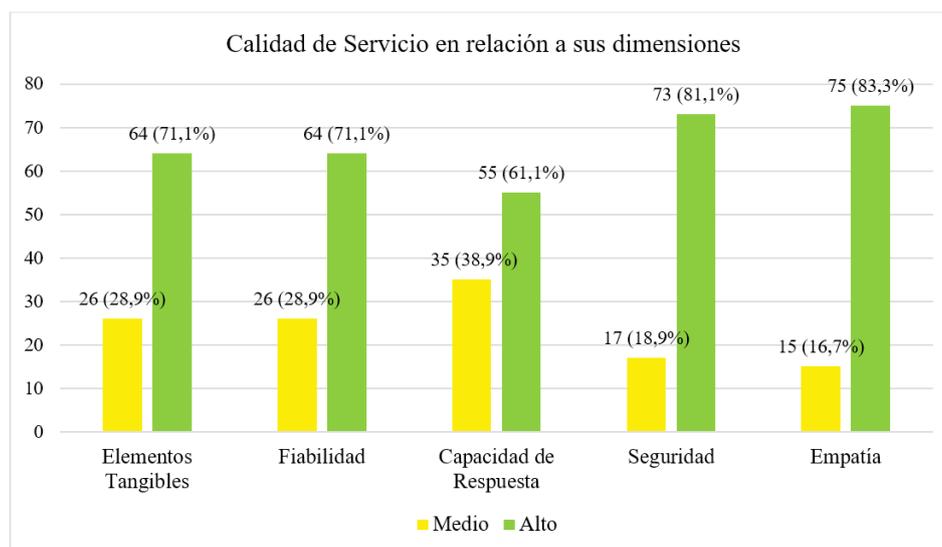


Figura 2. Niveles de percepción de dimensiones de la Calidad de Servicio

Se representaron los datos luego de dimensionar la primera variable, obteniendo en la dimensión Elementos Tangibles, 26 (28,9 %) con un nivel de percepción medio y 64 (71,1 %) un nivel bueno; para la Fiabilidad, 26 (28,9 %) de los encuestados mostraron un nivel medio de percepción, mientras que 64 (71,1 %) un nivel de percepción bueno; las cifras de la dimensión Capacidad de Respuesta, 35 (38,9 %) tuvieron una percepción media y 55 (61,1 %) indicaron una percepción buena; en Seguridad, 17 (18,9 %) usuarios registraron un nivel de percepción medio y 73 (81,1 %) perciben un nivel bueno; finalmente, para Empatía, 15 (16,7 %) de los encuestados indicaron un nivel de percepción medio, mientras que 75 (83,3 %) perciben como bueno el nivel para esta dimensión.

#### Variable Satisfacción del Usuario

Analizando los datos de la variable Satisfacción del usuario atendido en un centro de Salud de Lima Norte, se obtuvieron los siguientes resultados, 26 (28,9 %) de los usuarios tienen un nivel alto, 54 (60 %) medio y 10 (11,1 %) bajo, estos resultados pueden ser visualizados en la figura 3.

Satisfacción del Usuario

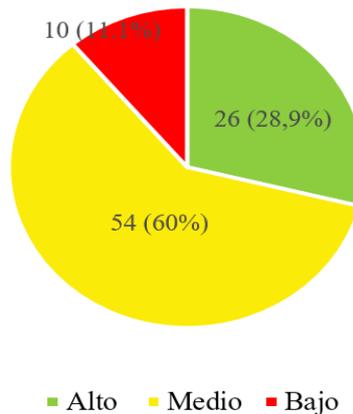


Figura 3. Nivel de percepción de la variable Satisfacción del Usuario

Seguidamente, se presentan en la figura 4 los resultados de la percepción de las dimensiones relacionadas a la segunda variable.

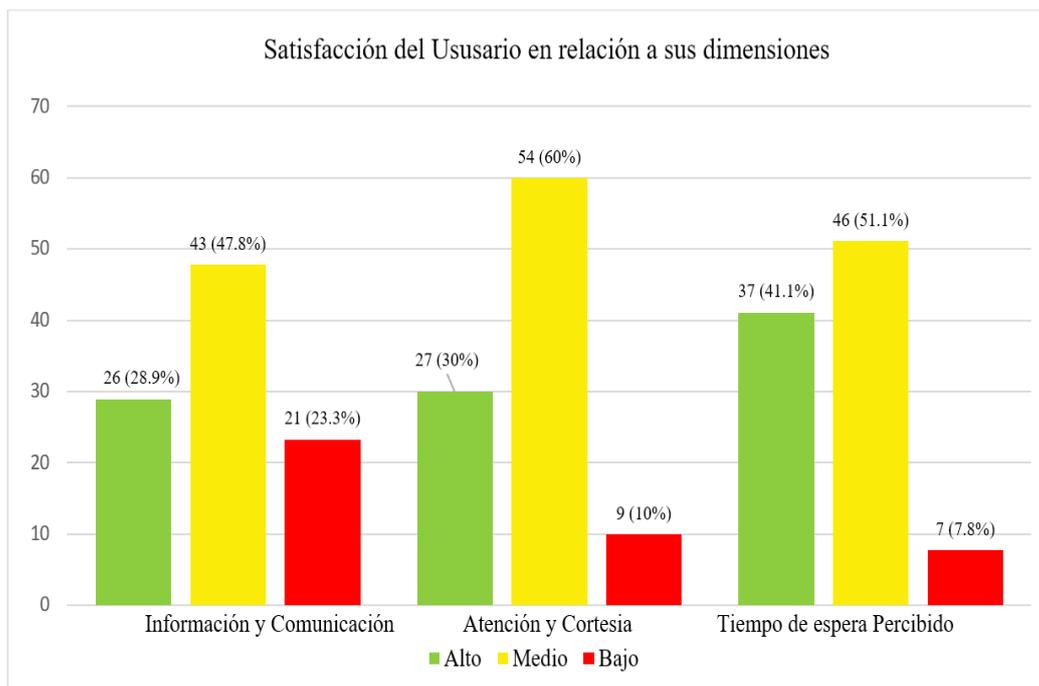


Figura 4. Niveles de percepción de dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Asimismo, se observa las dimensiones de la segunda variable de los pacientes parte de la muestra; en donde la dimensión Información y Comunicación, 26 (28,9 %) de los usuarios tiene un nivel de alto, 43 (47,8 %) nivel medio y 21 (23,3 %) nivel bajo; en la dimensión Atención y Cortesía, 27 (30 %) nivel alto, 54 (60 %) nivel medio y 9 (10 %) nivel bajo y en la dimensión Tiempo de espera Percibido, 37 (41,1 %) nivel alto, 46 (51,1 %) nivel medio y 7 (7,8 %) perciben un nivel bajo.

**Análisis correlacional**

La medida empleada fue el Rho de Spearman para calcular en qué medida se encuentran correlacionadas la variable dependiente e independiente, a manera de realizar la justificación de la hipótesis, así como la validación de la hipótesis nula (H0) o en su defecto, la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 1. Prueba de Hipótesis general					
		Sumatoria de la Variable Calidad de Servicio		Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Sumatoria de la Variable Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000		0,497**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N	90		90
	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	0,497**		1,000
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N	90		90

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

Se muestra la correlación de Rho de Spearman, la cual determinó una correlación entre variables dependiente e independiente que es positiva, en donde el grado de significancia es menor a 0,05, aceptando la  $H_a$  luego de rechazar la  $H_0$ . De esta forma encontrando que es directa la relación entre la primera y segunda variable.

### Prueba de Hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

$H_1$ : Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

Tabla 2. Prueba de Hipótesis específica 1					
		Sumatoria de la Dimensión Elementos Tangibles		Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Sumatoria de la Dimensión Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000		.503**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N	90		90
	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	.503**		1,000
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N	90		90

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

Se manifiesta que los elementos tangibles se vinculan con la satisfacción del usuario, existiendo con nivel de correlación medio y 0,000 como nivel de significancia, valor inferior al de 0,05, lo que rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_a$ , encontrando que los elementos tangibles se relacionan de forma directa con la variable satisfacción del usuario.

### Prueba de Hipótesis específica 2

$H_0$ : No existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

$H_1$ : Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

Se evidencia la relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario, existiendo una correlación media, cuyo nivel de significancia es de 0,000, que, al ser menor que el valor 0,05, se rechaza la  $H_0$  y, por lo tanto, acepta la  $H_a$ , encontrando que la fiabilidad directamente guarda relación con la satisfacción del usuario.

### Prueba de Hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

$H_1$ : Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

Tabla 3. Prueba de Hipótesis específica 2					
				Sumatoria de la Dimensión Fiabilidad	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Sumatoria de la Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación		1,000	0,503**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N		90	90
	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		0,503**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	
		N		90	90

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

Tabla 4. Prueba de Hipótesis específica 3					
				Sumatoria de la Dimensión Capacidad de Respuesta	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Sumatoria de la Dimensión Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación		1,000	0,538**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N		90	90
	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		0,538**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	
		N		90	90

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

Se observa una correlación media entre la dimensión capacidad de respuesta y la segunda variable, la cual es significativa menor a 0,05, con esto, se acepta la  $H_a$ , encontrando relación entre ambos factores.

#### Prueba de Hipótesis específica 4

$H_0$ : No existe relación directa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

$H_1$ : Existe relación directa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

Tabla 5. Prueba de Hipótesis específica 4					
				Sumatoria de la Dimensión Seguridad	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Sumatoria de la Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación		1,000	0,558**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N		90	90
	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		0,558**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	
		N		90	90

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

Se manifiesta una correlación media para la dimensión seguridad y la segunda variable, misma que es significativa menor a 0,05, lo que lleva a la aceptación de  $H_a$ , demostrando que dicha relación es significativa.

#### Prueba de hipótesis específica 5

$H_0$ : No existe relación directa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

H1: Existe relación directa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, 2023.

**Tabla 6.** Prueba de hipótesis específica 5

		Sumatoria de la Dimensión Empatía	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Sumatoria de la Dimensión Empatía	1,000	0,316**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	90	90
	Sumatoria de la Variable Satisfacción del Usuario	0,316**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	90	90

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

Se visualiza el coeficiente de correlación medio bajo para la prueba entre la dimensión empatía y la segunda variable, con un nivel de significancia menor a 0,05, lo que lleva a la aceptación de  $H_a$ , demostrando la existencia de una correlación directa entre ambos factores.

## DISCUSIÓN

A continuación, se evidencia lo hallado respecto a los resultados del análisis descriptivo y correlacional ejecutado para este estudio. Para la primera variable, la porción de encuestados que exponen una calidad de servicio con nivel medio es de 30 %, asimismo, el 70 % considera un nivel alto para la calidad esperada del servicio. Para la segunda variable, 11,1 % indica un nivel malo de satisfacción, 60 % un nivel medio y califican como nivel alto de satisfacción, el 26 %. A partir de esto, se indica en el análisis inferencial una significancia de 0,000 con ambas variables, dato inferior a 0,05 y con 0,497 como coeficiente de correlación, interpretada como media, a partir de lo cual se acepta la  $H_a$ , la misma que establece como existente la relación entre las variables investigadas. Es así, como queda demostrado el objetivo general del estudio. <sup>(20,21)</sup> Dentro de las investigaciones que se consideraron alineadas a este estudio, se encuentra Ramos et al. (2019), en donde la significancia es similar con 0,000 y un coeficiente de Spearman moderado de 0,437, precisando que es existente la relación entre variable dependiente e independiente. Además, indica un 19 % que califica con un nivel bajo de calidad de servicio, 58 % a un nivel medio y un 23 % de calidad de servicio con nivel alto; paralelamente, para la variable de satisfacción de pacientes, 5 % indica un nivel bajo de satisfacción, sin embargo, el 95 % indica un nivel medio y el 0 % de la muestra correspondió a un nivel alto de satisfacción. <sup>(22)</sup>

Partiendo del primer objetivo específico, para el cual el resultado descriptivo se halló de la primera dimensión de la variable primera, en donde el 29,9 % mantuvo un nivel medio de los elementos tangibles y el 71,1 % indica que son de un alto nivel, resaltando un nivel alto en la percepción de la dimensión; no obstante, para la variable número 2, la cifra que muestra que la satisfacción es del 60 %, calificado como medio. Con relación al análisis inferencial, se obtuvo una correlación media con el valor de 0,503 y significancia de 0,000, con lo que se demuestra una relación existente entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario. <sup>(23,24)</sup> Se alinean los resultados a los obtenidos del estudio de Fabián et al. (2020), cuyos datos muestran que en de los pacientes de una cadena de clínicas que recibieron atención odontológica, 3,30 % de los encuestados determinan el nivel de los elementos tangibles como bajo, así como el 96,7 % corresponde a un nivel alto debido a que el paciente compara la calidad del equipamiento y enseres utilizados en el curso de la atención, así como también la infraestructura del lugar con los elementos de otros establecimientos similares. <sup>(25)</sup> De la misma forma, con un coeficiente de Spearman igual a 0,310 mientras que la significancia corresponde a 0,000, mostrando también que los elementos tangibles tienen relación con la segunda variable; además, para atributos como la infraestructura del centro, el estado y uso de equipos e instrumentos médicos, incluyendo los demás elementos del entorno físico, comparte un considerable nivel de satisfacción. <sup>(26)</sup>

En torno a la segunda dimensión de calidad de servicio, el análisis descriptivo mostró que el 28,9 % de la muestra indicó su nivel de percepción como medio y el 71,1 % consideraron un nivel alto, predominando esta calificación de la dimensión fiabilidad y en menor proporción un nivel medio, en tanto, se denomina media la satisfacción del usuario, indicado por el 60 % del total de encuestados. Además, respecto al análisis correlacional, se llegó a una correlación media de 0,503, que con una significancia de 0,000 también concluye en la existencia de relación entre esta dimensión y la satisfacción del usuario. Resultados que se contrastan con lo que obtuvo Suárez et al. (2019), quien indagó en la provincia de Guayas, Ecuador, en donde la percepción

de la dimensión fiabilidad es de 49 % como bueno, 28 % como regular y el 23 % como malo, recalando que la fiabilidad arrojó resultados de nivel bueno sin exceder el 50 %, suponiendo la necesidad de mejoras en consideración a la confianza que inspira la administración del centro y el compromiso con la ejecución del servicio sanitario.<sup>(27)</sup>

Con respecto al tercer objetivo específico, según el análisis descriptivo, el 61,1 % indica el nivel alto y el 38,9 % medio, en donde el nivel alto prevalece en la dimensión capacidad de respuesta, pero, en la segunda variable, el 60 % indica que la satisfacción es de nivel medio. En el análisis inferencial, la correlación es positiva media de 0,538 con una significancia de 0,000 bilateral, encontrando una relación entre ambos factores. De acuerdo a ello, Jaramillo et al. (2020), que indica que en la Consulta Externa del HGDA, Ecuador la atención es eficiente hasta el 80 %, debido a que los pacientes están contentos con el tiempo de espera que transcurre desde que llegan hasta que reciben la atención, se puede decir que están satisfechos con el servicio prestado. Por otro lado, contradice en su investigación Febres & Mercado (2020), al concluir que en el hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo es deficiente con 55,5 % de insatisfacción por el desconocimiento sobre los pasos requeridos para ser atendidos.<sup>(28)</sup>

En cuanto al cuarto objetivo específico, según el análisis descriptivo, el 81,1 % indican un nivel alto y el 18,9 % medio, predominando el nivel alto en la dimensión de seguridad y en cuanto a la segunda variable, el 60 % indica que la satisfacción es de nivel medio. En el análisis inferencial, la correlación es positiva media con valores de 0,558 con una significancia de 0,000 bilateral, demostrando que ambos factores se correlacionan. Concuera con lo que dice Febres & Mercado (2020), que en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo obtuvo un porcentaje de 86,6 %, dado que los usuarios tienen confianza en los especialistas, tratamientos brindados en consulta, se protege la privacidad, se atienden preguntas e inquietudes, lo cual transmite seguridad a los usuarios. Además, Boada et al. (2019), contradice en su investigación, puesto que los usuarios no tienen confianza en los profesionales ni en los procedimientos realizados durante las consultas externas en un establecimiento de Colombia.<sup>(29,30)</sup>

Acerca del quinto objetivo específico, según el análisis descriptivo, el 83,3 % indican un nivel alto y el 16,7 % medio, predominando el alto nivel en la dimensión empatía, pero en la segunda variable, el 60 % indica que la satisfacción es de nivel medio. En el análisis inferencial, la correlación es positiva baja con valores de 0,316 con una significancia de 0,002 bilateral, en donde indica que dicha relación es significativa.<sup>(31)</sup> Por su parte Febres & Mercado (2020), concluye que según sus resultados fue favorable con 80,3 % debido al adecuado trato y la información clara, comprensible sobre tratamientos y procedimientos médicos que ofrece el profesional de la salud.<sup>(31,32)</sup>

## CONCLUSIONES

Referente al objetivo general del estudio, la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tienen una correlación identificada como positiva, con una correlación R de Spearman = 0,497, interpretada como positiva moderada y un nivel de significancia 0,000, con lo cual se afirma lo propuesto en el objetivo general que mientras la calidad sea óptima en cada uno de los aspectos fundamentales envueltos en el proceso de atención del servicio, más elevada será la satisfacción del usuario.

Se halla una relación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte año 2023, con una correlación R de Spearman = 0,503, con interpretación positiva moderada y con grado de significancia 0,000, lo que confirma que cuando los elementos físicos que componen el entorno del centro sanitario son modernos, funcionales, limpios y cómodos, más elevada será la satisfacción que experimente el usuario respecto de la calidad de servicio, demostrando el segundo objetivo específico referente a la correlación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario con un R de Spearman = 0,503, positiva moderada y un nivel de significancia 0,000, lo que confirma que cuando el centro de salud gestiona sus actividades con compromiso en la ejecución de todo el proceso del servicio de atención, más elevada será la satisfacción del usuario respecto de la calidad de servicio.

Asimismo, se halló la relación de la capacidad de respuesta y la segunda variable, con un R de Spearman = 0,538, es decir positiva moderada con significancia 0,000, lo que confirma que cuando el colaborador está más dispuesto y es más rápido para gestionar consultas y requerimientos, más complacidos están los pacientes con el servicio brindado. Mientras que fue similar lo concluido para la dimensión seguridad, con un R de Spearman = 0,558, en efecto positiva moderada con respecto de la satisfacción y un nivel de significancia 0,000, por tanto, cuando el profesional de salud inspira credibilidad a través de su seguridad, los usuarios tendrán mayor confianza y estarán más satisfechos con el servicio. Para finalizar el último objetivo específico, se encuentran relacionadas la dimensión empatía y la segunda variable, con un R de Spearman = 0,316, o sea positiva baja y un nivel de significancia 0,002, por ello, cuanto mejor es el trato preferencial y exclusivo hacia el usuario, mayor es su nivel de comodidad y satisfacción.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Minaya Galarreta VJE. Calidad del tiempo de espera y la satisfacción de atención de pacientes en un establecimiento de salud en Lima 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
2. Mendoza Cama JG. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
3. Padilla Peña RM. Calidad asistencial y satisfacción del usuario en emergencia de un Centro materno infantil de Puente Piedra 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
4. Ortega Parraga DN. Análisis de la calidad y satisfacción del usuario de un servicio de salud en una institución de educación superior 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
5. Lovatón Díaz EF. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del programa de prevención y control de Tuberculosis en un establecimiento de salud Nivel I-2, Lima 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
6. Rodriguez Asencios JA, Sosa Ccanto JE. Satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero - marzo, 2023. Satisfaction of patients attended at the pharmacy of the Ciudad y Campo Rímac health center, period January - March, 2023 2023.
7. Tang Pizango J. Gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
8. De la Cerna-Luna R, Santayana-Calisaya N, Corilla-Bruno A, Valladolid-Evaristo C, Llancari-Molina W, Urrunaga-Pastor D, et al. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. *Acta Médica Peruana* 2023;40:128-34. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.402.2590>.
9. Lluen Miranda FK. Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de inmunizaciones en un centro materno de Lima Norte, 2022. Perception of mothers about the quality of nursing care and compliance with the vaccination schedule in the immunization service in a maternity center in North Lima, 2022 2023.
10. Romero Quispicusi YY. Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de usuarios de un hospital público en Lima, 2022. Repositorio Institucional - UCV 2023.
11. Cónoc López ER, Torres Quintanilla KM. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes de la sala de hospitalización en un establecimiento hospitalario ubicado en el cono norte de Lima, 2022. Quality of nursing care in patients in the hospitalization room in a hospital establishment located in the northern cone of Lima, 2022 2023.
12. Machicao Valdez GA. Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad de salud castrense Lima, 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
13. Peña Cordova M del R. Servicios de salud con pertinencia cultural y derecho a la salud de poblaciones originarias - centro de salud Acomayo Huánuco 2023. Repositorio Institucional - UCV 2023.
14. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá* 2019;6:55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>.
15. Báez BC de. Metodología de la investigación científica : un camino fácil de recorrer para todos. Editorial UPTC s. f. <https://librosaccesoabierto.uptc.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/view/124/154/3259> (accedido 24 de enero de 2024).
16. Castellano S, Peña O, Douglas S. Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia* 2019;24:395-415.
17. Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico.

Defensoria del Pueblo - Perú s. f. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/> (accedido 24 de enero de 2024).

18. Domínguez-Samamés R, Romero-Albino Z, Cuba-Fuentes MS. Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana* 2022;33:35-40. <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>.

19. Salazar PH. La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información* 2011;34:349-68. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463).

20. Diego O. Hernández R. 2014 Metodología de la Investigación s. f.

21. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato) | 593 Digital Publisher CEIT 2021.

22. Ministra de Salud asegura que la satisfacción del usuario es uno de los pilares de esta gestión s. f. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/84862> (accedido 24 de enero de 2024).

23. Servicios sanitarios de calidad s. f. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> (accedido 24 de enero de 2024).

24. Cobertura sanitaria universal (CSU) s. f. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-uhc> (accedido 24 de enero de 2024).

25. (PDF) Calidad Total - Gestión de Servicios - Valarie Zeithaml. *dokumen.tips* s. f. <https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html> (accedido 24 de enero de 2024).

26. Pérez Villarreal HH, Martínez Ruiz MP, Lagunes Pérez MA. El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y y Análisis* 2014:91-110.

27. Real-Delor RE, Vergara-Jara VJ. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud* 2021;5:83-90.

28. Rey Martín C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación* 2000:138-54.

29. Becerra Revilla LE. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023. *Repositorio Institucional - UCV* 2023.

30. Quispe Malpartida AE. Gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV* 2023.

31. Vásquez Alva N. Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. *Universidad César Vallejo* 2018.

32. Registro Nacional de Trabajos de Investigación: Identificador inválido s. f. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3017213> (accedido 24 de enero de 2024).

## RECOMENDACIONES

1. Desarrollar y llevar a cabo evaluaciones periódicas de calidad de servicio, con el fin de tomar decisiones y realizar mejoras continuas en el centro de salud, teniendo en cuenta que la capacitación, innovación y motivación de los recursos humanos son factores importantes para ofrecer un servicio óptimo.

2. Diseñar e implementar iniciativas de motivación para el recurso humano con el propósito de mejorar el ambiente de trabajo, logrando que el equipo humano se identifique y comprometan a ofrecer servicios con calidad óptima.

3. Se sugiere que el centro de salud realice acuerdos con organizaciones que posean experiencia y tecnología, para mejorar la atención y así aumentar la eficiencia.

### **FINANCIACIÓN**

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

### **CONFLICTO DE INTERESES**

No existe conflicto de intereses.

### **CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA**

*Conceptualización:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

*Investigación:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

*Metodología:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

*Administración del proyecto:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

*Supervisión:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

*Redacción-borrador original:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

*Redacción-Revisión y edición:* Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.