



**Universidad
Europea MADRID**

MÁSTER DE SALUD PÚBLICA

TRABAJO FINAL

TÍTULO:

“Análisis de la calidad de servicios y satisfacción de usuarios del CS Juan Bautista Aguirre”

AUTOR:

Od. Emilia Estefanie España Arévalo

TUTORA:

Dra. Clara Martínez Pérez

Año académico:

2024-2025

Introducción: La satisfacción de los pacientes depende del servicio recibido y de sus expectativas individuales. La calidad en la atención sanitaria es un derecho fundamental de todos los ciudadanos.

Objetivo: Analizar la calidad de servicios y satisfacción de usuarios del CS Juan Bautista Aguirre.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal en una muestra de 369 pacientes sobre una población de 9.118 habitantes. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a través de Google Forms, con una escala tipo Likert de 1 a 5. Los datos fueron procesados en SPSS utilizando pruebas de Chi cuadrado, Friedman, T de Student y U de Mann.

Resultados: Predominó el género femenino (61.52%, n=227). El grupo etario de 40 a 59 años fue el más representado (38.76%, n=143). El 65.32% (n=241) de los usuarios se declaró satisfecho. Se evidenció las mayores brechas negativas en la Capacidad de Respuesta (-0.95) y la Fiabilidad -0.80. Las dimensiones mejor valoradas fueron la empatía 76.80% y la seguridad 74.32%, y la Capacidad de Respuesta registró la menor satisfacción 50.14%. La fiabilidad fue del 61.3%. Según las brechas el centro de salud no está satisfaciendo plenamente las necesidades de los pacientes.

Discusión: Aunque la fiabilidad del servicio se percibe positivamente, existen brechas negativas en todas las dimensiones de la calidad, siendo la Capacidad de Respuesta la menos valorada. La existencia de un porcentaje significativo de insatisfacción subraya la importancia de identificar y abordar los factores que influyen negativamente en la percepción de la calidad, a fin de contribuir de manera efectiva a la meta 3.8 del ODS 3.

Palabras claves: Calidad de servicio, Servqual, satisfacción del usuario, Atención primaria de salud, ODS3

Introduction: Patient satisfaction depends on the service received and their individual expectations. Quality healthcare is a fundamental right of all citizens.

Objective: To analyze the quality of services and user satisfaction at the Juan Bautista Aguirre Health Center.

Materials and Methods: A quantitative, descriptive, and cross-sectional study was conducted on a sample of 369 patients out of a population of 9,118. The SERVQUAL questionnaire was administered via Google Forms, with a Likert-type scale of 1 to 5. Data were processed in SPSS using Chi-square, Friedman, Student's t-tests, and Mann U tests.

Results: Females predominated (61.52%, n=227). The 40-59 age group was the most represented (38.76%, n=143). 65.32% (n=241) of users reported satisfaction. The largest negative gaps were found in Responsiveness (-0.95) and Reliability (-0.80). The highest-rated dimensions were empathy (76.80%) and security (74.32%), while Responsiveness recorded the lowest satisfaction (50.14%). Reliability was 61.3%. According to the gaps, the health center is not fully meeting patient needs.

Discussion: Although service reliability is perceived positively, negative gaps exist in all dimensions of quality, with Responsiveness being the least valued. The existence of a significant percentage of dissatisfaction underscores the importance of identifying and addressing factors that negatively influence perceptions of quality in order to effectively contribute to SDG 3 Target 3.8.

Keywords: Service quality, Servqual, user satisfaction, Primary health care, SDG3

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
MATERIALES Y MÉTODOS.....	7
<i>DISEÑO DE ESTUDIO.....</i>	7
<i>POBLACIÓN DE ESTUDIO Y MUESTRA:</i>	7
<i>HERRAMIENTAS DE RECOGIDAS DE DATOS</i>	8
<i>VARIABLES DE ESTUDIO.....</i>	8
<i>ANÁLISIS DE DATOS.....</i>	10
<i>CONSIDERACIONES ÉTICAS.....</i>	10
<i>PLAN DE TRABAJO</i>	10
<i>FINANCIACIÓN</i>	10
RESULTADOS.....	11
DISCUSIÓN.....	17
CONCLUSIÓN:	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
ANEXOS	22

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención, según la OMS, se refiere a la mejora de los resultados de salud mediante servicios sanitarios basados en evidencia. Es clave para lograr el acceso universal a la salud y debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente [1].

La excelencia en el servicio es fundamental para que cualquier entidad logre una ventaja competitiva, sostenibilidad y crecimiento. Los consumidores buscan no solo precios accesibles, sino atención de calidad, trato personalizado, rapidez y confianza [2]. La creciente competencia ha hecho que los consumidores se vuelvan más exigentes, obligando a las empresas a enfocarse en ofrecer un buen servicio, productos de calidad, empleados felices, un ambiente de trabajo agradable, proveedores adecuados y clientes satisfechos [3].

La calidad en la atención sanitaria es un derecho fundamental de todos los ciudadanos, y juega un papel crucial en las evaluaciones realizadas tanto por los profesionales de la salud como por los sistemas de salud [4].

La satisfacción del cliente ocurre cuando una empresa cumple con sus expectativas. Un buen indicador es cuando el cliente desea volver a comprar o usar el servicio, lo que aumenta la probabilidad de que se convierta en un cliente fiel [5]. Este término se refiere al grado de satisfacción que experimenta un usuario con un artículo o servicio, y está vinculado al logro y estabilidad de una empresa en el mercado [6]. La satisfacción de los pacientes depende del servicio recibido y de sus expectativas individuales. La calidad del servicio se mide en cinco dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles [7].

En Ecuador, la calidad del servicio en hospitales públicos ha disminuido debido a factores como corrupción, escasez de insumos, sobreprecios en infraestructuras y burocracia [8]. Así como también factores sociales, generando efectos negativos como mala imagen, y falta de comunicación con la comunidad [9]. Es por eso que, es muy importante saber que medir la calidad de la atención significa averiguar cómo se sienten los pacientes con el servicio que recibieron [7].

Es fundamental mencionar que el modelo SERVQUAL es una herramienta que permite evaluar la percepción de la calidad, utilizando diferentes variables e indicadores, así como lo utilizó Cachique Oliveira et al.(2022), en su estudio titulado *Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima* [4]. De esta manera, SERVQUAL no solo funciona como un método de evaluación, sino también como un conjunto de estrategias para optimizar la calidad del servicio [10]. visto en el estudio de Romero Fernández et al. (2020), en su investigación *Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud* donde se concluyó que la calidad del servicio es fundamental para lograr la excelencia y la competitividad en las empresas [11]. Gracias a Cabello y Chirino (2012), en su estudio titulado *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL*

modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, se puede acceder a este modelo ya que las encuestas aplicadas en consulta externa y de emergencia demostraron ser válidas, confiables y útiles para medir la satisfacción de los usuarios, identificar causas de insatisfacción e impulsar mejoras[12].

Por lo tanto, el objetivo de este estudio es analizar la calidad de servicios y satisfacción de usuarios del CS Juan Bautista Aguirre. Esto facilitará la toma de decisiones y fortalecerá la confianza en el sistema de salud, promoviendo una atención más accesible y adaptada a las necesidades; lo que sería beneficioso para la población. Se realizará en base a encuestas anónimas mediante la plataforma Google Forms o código QR para trabajar con la comunidad.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Objetivos específicos:** Identificar cuál de las dimensiones del SERVUALQ presenta menor nivel de satisfacción entre los usuarios del centro de salud, así como también comparar la fiabilidad de la consulta externa con otro centro de salud y por último determinar el cumplimiento del servicio de la calidad sanitaria del ODS 3 (Salud y bienestar) en el centro de salud.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de estudio

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Se realiza este tipo de metodología para poder detectar áreas de mejora, poder conocer el grado de conformidad que presentan los pacientes y finalmente adquirir resultados en un periodo de tiempo no prolongado.

Población de estudio y muestra:

La población está compuesta por los 9118 residentes de la parroquia Juan Bautista Aguirre que acceden a los servicios médicos en el Centro de Salud. Para obtener la muestra se aplicó un muestreo aleatorio simple (M.A.S.) con la finalidad de garantizar que cada individuo tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado. Para ello empleamos la fórmula para poblaciones finitas

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(e^2 \cdot (N - 1)) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población (9.118)
- Z = valor de z para un nivel de confianza del 95% (1.96)
- p = probabilidad de éxito (0.5)
- q = probabilidad de fracaso (1 - p = 0.5)
- e = margen de error permitido (0.05)

Se determinó que el tamaño de la muestra será 369 pacientes y se determinó con un intervalo de confianza del 95%, margen de error del 5%, probabilidad de éxito y fracaso de 0.5.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que hayan recibido atención médica en cualquier especialidad.
- Pacientes que dispongan de un dispositivo electrónico para realizar la encuesta en línea.
- Pacientes mayores de edad.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no vivan en la parroquia Juan Bautista Aguirre.
- Pacientes que se nieguen a realizar el estudio.
- Pacientes con problemas cognitivos.

Herramientas de recogidas de datos

Para la recolección de datos, se comenzó realizando un formulario digital, el cual está dividido en dos secciones, la primera enfocada en recolectar información sociodemográfica y la segunda enfocada en medir la calidad de servicios y nivel de satisfacción mediante el cuestionario SERVQUAL. La primera sección incluye preguntas como el nivel educativo, edad, género, entre otras. La segunda, compuesta por cinco dimensiones (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía). Esta encuesta está valorada mediante una escala tipo Likert con el objetivo de identificar las percepciones y expectativas de los usuarios de acuerdo a la calidad del servicio recibido en el Centro de Salud. La encuesta se llevó a cabo a través de la plataforma Google Forms. Este fue proporcionado a los pacientes atendidos en el Centro de Salud, mediante un código QR.

Cuestionario de variables sociodemográficas

Se realiza este cuestionario para poder contextualizar y comprender el perfil de la población a estudiar, así como también realizar análisis más precisos y simplificar la comprensión.

Tabla 1: Variables Sociodemográficas

Variable	Ítems	Tipo de Variable
Género	Femenino Masculino	Cualitativa Nominal
Edad	18-39 años 40-59 años 60 años o más	Cuantitativa Discreta
Pertenece al sector	Sí No	Cualitativa Nominal
Presenta problema cognitivo	Sí No	Cualitativa Nominal

Cuestionario Servqual (anexo 1,2)

El cuestionario SERVQUAL está validado por Emilio Cabello y Jesús L.Chirinos. Este consiste en medir el grado de satisfacción de los pacientes que reciben atención médica, porque es el indicador más relevante para realizar la medición de la calidad de atención en los servicios de salud. Consta de 5 dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, desglosado en 22 preguntas de percepciones y expectativas; para su calificación, se empleó la escala de Likert del 1 a 5. Para llevarlo a cabo se debe calcular la diferencia entre las percepciones y expectativas

Variables de estudio

Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Tabla 2: Variables Dependientes

Variable Dependientes	Ítems	Tipo de Variable
Nivel de Satisfacción	1= Nada Satisfecho 2= Poco Satisfecho 3= Neutral 4= Muy Satisfecho 5= Totalmente satisfecho	Cualitativa Ordinal

Tabla 3: Variables Independientes

Variable Independiente	Ítems	Tipo de Variable
Fiabilidad	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Cualitativa Ordinal
Capacidad de Respuesta	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Cualitativa Ordinal
Seguridad	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Cualitativa Ordinal
Empatía	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Cualitativa Ordinal
Aspectos Tangibles	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Cualitativa Ordinal

Análisis de datos

El análisis de datos del estudio se empleó el paquete estadístico Microsoft Excel para la organización de los datos y mediante la aplicación SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V 26.0.0.0., se gestionará el análisis de los datos con el fin de realizar conclusiones válidas.

Para analizar la calidad de servicios y satisfacción de usuarios del centro de salud se realizará una prueba de Chi Cuadrado. Se empleó la prueba de Friedman para poder identificar cuál de las dimensiones del SERVUALQ presenta menor nivel de satisfacción. Para poder comparar la fiabilidad de la consulta externa con otro centro de salud se emplea T de Student si las variables tienen distribución normal y si es una prueba no paramétrica emplea la Prueba U de Mann – Whitney se. Por último, para determinar el cumplimiento del servicio de la calidad sanitaria del ODS 3 se realiza un análisis de frecuencias y porcentajes.

Consideraciones éticas

El estudio y se ha regido por los principios éticos de la Declaración de Helsinki y ha sido aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Europea de Madrid (2025-477). La intervención de los participantes fue de carácter voluntario.

Plan de Trabajo

Tabla 4: Plan de trabajo

Pasos del Plan de trabajo	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Autorización del Comité.												
Diseño del cuestionario												
Elaborar consentimiento informado												
Entregar cuestionario												
Aplicar encuesta												
Clasificación de pacientes												
Interpretación de resultados												
Comparar resultados												

Financiación

Este estudio se llevará a cabo sin necesidad de financiamiento, puesto que no requiere de recursos especiales para su ejecución.

RESULTADOS

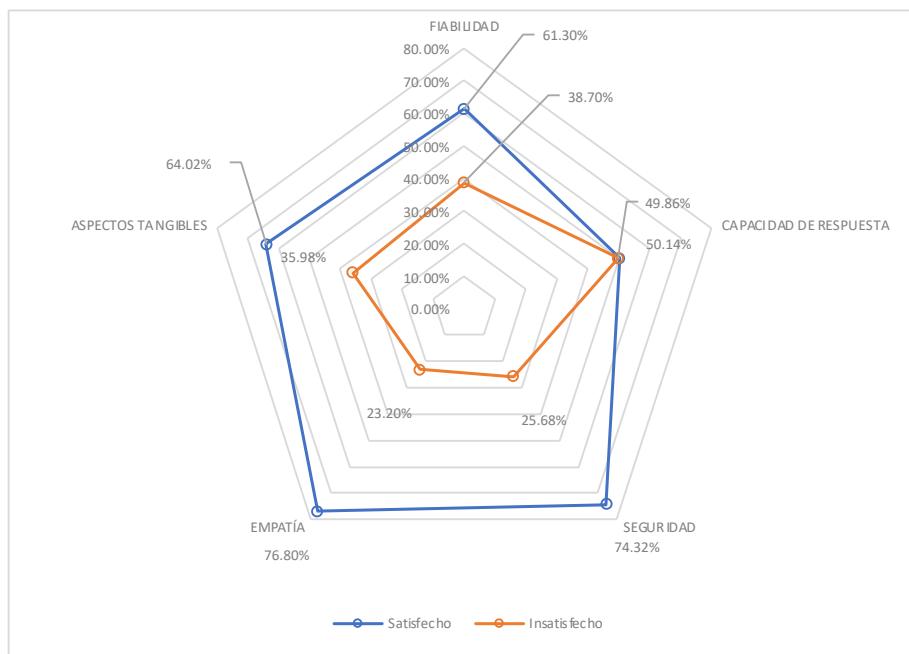
El estudio estuvo conformado por 369 pacientes que acudieron a consulta externa en el Centro de Salud Juan Bautista Aguirre. Se evidenció un predominio del género femenino, que representó el 61.52% (n=227) de la población, frente al 38.48% (n=142) correspondiente al género masculino. En cuanto al nivel educativo, la mayoría de los participantes alcanzó el nivel de bachillerato con un 48.4% (n=178), mientras que el 39.57 % (n=121) alcanzaron la educación básica y por último con un 12.20 % (n=45) ha alcanzado la universidad, es importante destacar que el nivel de bachillerato es más frecuente entre las mujeres representado por un 29.81% (n=110) que entre los hombres con un 18.43% (n=68). Respecto al grupo etario, destacó la presencia de personas entre 40 y 59 años, donde se concentró el mayor porcentaje tanto de mujeres con un 23.85% (n=88) como de hombres con un 14.91% (n=55), mientras que el de menor presencia fue el grupo etario de 18 a 39 años, siendo los hombres representados por un 17.34% y las mujeres con un 11.11%. Cabe destacar que la totalidad de los encuestados pertenece al sector en estudio y no presenta problemas cognitivos, lo cual asegura la validez de la información recopilada (Tabla 5).

Tabla 5. Datos Sociodemográficos

Variables		Género			
		Femenino		Masculino	
		#	%	#	%
Nivel de Educación	Educación Básica	95	25.75%	51	13.82%
	Bachiller	110	29.81%	68	18.43%
	Universidad	22	5.96%	23	6.23%
	Total	227	61.52%	142	38.48%
Grupo Etario	18-39 años	64	17.34%	41	11.11%
	40-59 años	88	23.85%	55	14.91%
	60 años en adelante	75	20.33%	46	12.47%
	Total	227	61.52%	142	38.48%
Pertenecen al sector		227	61.52%	142	38.48%
No presenta Problemas Cognitivos		227	61.52%	142	38.48%

Se realizaron los análisis necesarios para evaluar la satisfacción de los usuarios y detectar los factores que inciden en su percepción global del servicio. Los resultados según la escala de Likert revelan que el 65,32% (n=241) de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, mientras que el 34.68% (n=128) expresan algún grado de insatisfacción. Esta distribución evidencia la necesidad de fortalecer ciertos criterios en la calidad del servicio y responder de manera más efectiva a las expectativas de la población (Gráfico 1).

Gráfico 1. Satisfacción Global



El análisis de la calidad del servicio percibida por los usuarios reveló brechas negativas en todas las dimensiones. Las mayores deficiencias se observaron en Capacidad de Respuesta con una brecha = -0.95 y Fiabilidad con una brecha = -0.8, indicando lentitud en la atención e incumplimiento de compromisos en áreas como farmacia, laboratorio, puntualidad y disponibilidad de historias clínicas. Aspectos Tangibles mostraron una brecha de -0.76, señalando problemas de infraestructura y señalización. La Seguridad, con una brecha de -0.61, requiere mejoras en el tiempo de dedicación al paciente y claridad informativa. Finalmente, la Empatía, aunque la mejor percibida con una brecha de -0.58, evidenció debilidad en la comunicación clara de información médica, afectando la comprensión y confianza del paciente (Gráfico 2,3).

Entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente se confirma que existe una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$), lo que indica que la calidad del servicio está directamente relacionada con la percepción del paciente.

Gráfico 2. Brechas de Dimensiones

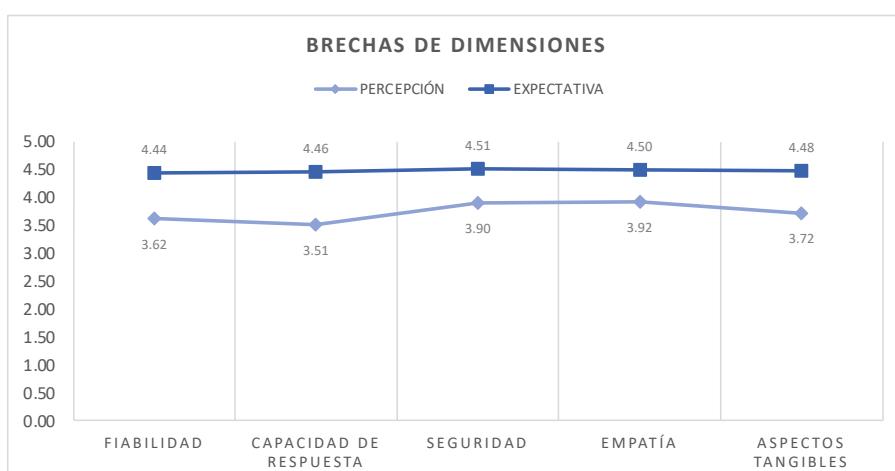
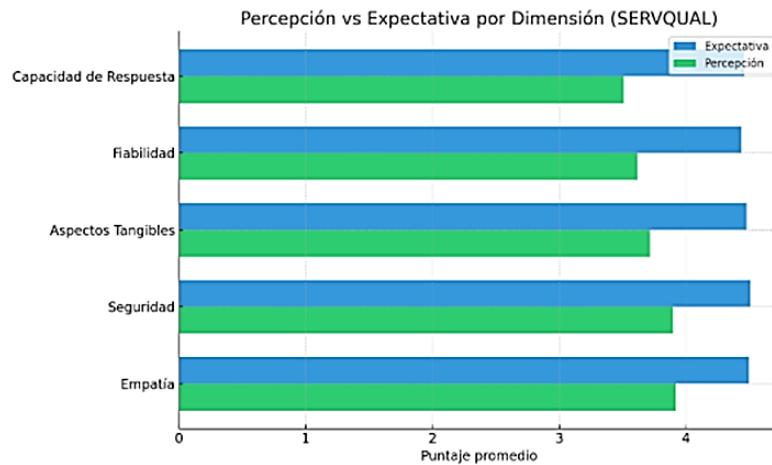


Gráfico 3. Percepción v/s Expectativa por Dimensión



De acuerdo al estudio realizado se muestra que la empatía con 76.80% (n=283) y la seguridad con 74.32% (n=274) son las áreas con mayor aprobación, reflejando una fuerte conexión con el personal y confianza en el servicio. Los aspectos tangibles con 64.02% (n=236) y la fiabilidad con 61.30% (n=226) presentan niveles intermedios, mientras que la capacidad de respuesta 50.14% (n=185) es el área con menor satisfacción, indicando oportunidades claras de mejora en la agilidad del servicio (Tabla 6).

Tras aplicar la prueba de Friedman, se obtuvo un estadístico $F_r = 206,88$, el cual es superior al valor crítico de 13,27. Esto permite concluir que existen diferencias estadísticamente significativas entre las distintas dimensiones evaluadas en el cuestionario (tabla 6).

Tabla 6. Satisfacción e Insatisfacción por Dimensiones del Servicio y Centro de Salud

FIABILIDAD	SATISFECHO	INSASTIFECHO	TOTAL	SATISFECHO	INSASTIFECHO
1. El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	260	109	369	70.46%	29.54%
2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado.	170	199	369	46.07%	53.93%
3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	184	185	369	49.86%	50.14%
4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	346	23	369	93.77%	6.23%
5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	171	198	369	46.34%	53.66%
TOTAL FIABILIDAD	1131	714	1845	61.30%	38.70%
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. La atención en el Centro de Salud fue rápida.	183	186	369	49.59%	50.41%
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	142	227	369	38.48%	61.52%
8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.	129	240	369	34.96%	65.04%
9. La atención en farmacia fue rápida.	286	83	369	77.51%	22.49%
TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA	740	736	1476	50.14%	49.86%
SEGURIDAD					
10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.	340	29	369	92.14%	7.86%
11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención.	222	147	369	60.16%	39.84%
12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	284	85	369	76.96%	23.04%
13. El médico que le atendió le inspiró confianza.	251	118	369	68.02%	31.98%
TOTAL SEGURIDAD	1097	379	1476	74.32%	25.68%
EMPATÍA					
14. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.	331	38	369	89.70%	10.30%
15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	290	79	369	78.59%	21.41%
16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	279	90	369	75.61%	24.39%
17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	266	103	369	72.09%	27.91%
18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.	251	118	369	68.02%	31.98%
TOTAL EMPATÍA	1417	428	1845	76.80%	23.20%
ASPECTOS TANGIBLES					
19. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	181	188	369	49.05%	50.95%
20. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.	299	70	369	81.03%	18.97%
21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.	233	136	369	63.14%	36.86%
22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.	232	137	369	62.87%	37.13%
TOTAL ASPECTOS TANGIBLES	945	531	1476	64.02%	35.98%

En el Centro de Salud Juan Bautista Aguirre, la percepción de fiabilidad de los servicios fue evaluada mediante una escala Likert de cinco puntos, presentó un espectro variado. Si bien la mayoría de los usuarios expresó satisfacción, con un 44.9% (n=829) sintiéndose "Muy Satisfecho" y un 16.4% (n=302) "Totalmente Satisfecho", también se observaron otras categorías de respuesta. Una proporción considerable de usuarios, el 23.8% (n=440), mantuvo una posición "Neutral" respecto a la fiabilidad. Por otro lado, un segmento de usuarios manifestó insatisfacción, con un 13.7% (n=252) reportando estar "Poco Satisfecho" y un pequeño porcentaje del 1.2% (n=22) indicando sentirse "Nada Satisfecho" con la fiabilidad de los servicios (Tabla 7).

Los hallazgos revelan diferencias significativas entre los centros el C.S. Brisas del Mar y el C.S. El Paraíso no registraron pacientes insatisfechos, con un 0% en las categorías "Nada Satisfecho" y "Poco Satisfecho". En contraste, el C.S. Juan Bautista Aguirre mostró una menor fiabilidad percibida, con un 1.2% de pacientes "Nada Satisfechos" y un 13.7% "Poco Satisfechos". Estos resultados indican que, en este último centro, casi el 15% de los pacientes se sintieron insatisfechos.

En cuanto a la satisfacción positiva, el C.S. Brisas del Mar se destacó con un 86.7% de pacientes que se consideraron "Muy Satisfechos" (50.0%) o "Totalmente Satisfechos" (36.7%), superando a los demás centros. El C.S. El Paraíso le sigue de cerca con un 76.7% de pacientes en las mismas categorías 56.7% "Muy Satisfechos" y 20.0% "Totalmente Satisfechos". Por último, el C.S. Juan Bautista Aguirre obtuvo el menor porcentaje de pacientes satisfechos, con un 61.3% en total 44.9% "Muy Satisfechos" y 16.4% "Totalmente Satisfechos". Estos resultados sugieren que el C.S. Brisas del Mar es el que mejor desempeño tiene en términos de fiabilidad percibida.

Se aplicó la prueba U de Mann-Whitney para evaluar diferencias en la percepción de fiabilidad entre los pacientes de los dos centros de salud analizados. El análisis arrojó un valor de $p > 0.05$, lo que indica que no se encontraron diferencias significativas en la percepción de la fiabilidad entre los grupos comparados.

Tabla 7. Distribución del Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Fiabilidad según Centro de Salud

DIMENSIÓN	ESCALA DE LIKERT	C.S BRISAS DEL MAR	C.S EL PARAÍSO	C.S JUAN BAUTISTA AGUIRRE
FIABILIDAD	Nada Satisfecho	0,0%	0,0%	1,2%
	Poco Satisfecho	0,0%	0,0%	13,7%
	Neutral	13,3%	23,3%	23,8%
	Muy Satisfecho	50,0%	56,7%	44,9%
	Totalmente Satisfecho	36,7%	20,0%	16,4%

Según los resultados obtenidos en la investigación, el centro de salud presenta desafíos importantes en el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio sanitario, lo que impacta de forma directa en su capacidad para garantizar la salud y el bienestar de la población, en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3). Las cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles evidencian brechas negativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios, lo que sugiere que el centro de salud no está satisfaciendo plenamente las necesidades de los pacientes. Estas deficiencias se reflejan en aspectos fundamentales como la falta de confianza y consistencia en la atención, la demora o falta de oportunidad en los servicios, una escasa sensación de seguridad y privacidad, una atención poco empática por parte del personal y la percepción de infraestructura y recursos físicos insuficientes o inadecuados. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, es importante que el centro de salud priorice acciones integrales que permitan cerrar estas brechas, tales como la mejora de procesos internos, la capacitación continua del personal en habilidades de comunicación y trato humano, la optimización de los tiempos de espera y la inversión en la infraestructura y dotación de recursos. Solo a través de una intervención coordinada y sostenida en estas áreas será posible elevar la calidad de la atención y contribuir efectivamente al bienestar de la población usuaria, cumpliendo así con los compromisos establecidos en el ODS 3 meta 3.8 “Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguras, eficaces, asequibles y de calidad para todos” (Tabla 8).

Tabla 8. Brecha de Calidad del Servicio según Dimensiones SERVQUAL

	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	ASPECTOS TANGIBLES
PERCEPCIÓN	3.62	3.51	3.90	3.92	3.72
EXPECTATIVA	4.44	4.46	4.51	4.50	4.48
BRECHA	-0.83	-0.96	-0.61	-0.58	-0.76
INDICE CALIDAD DE SERVICIO	-0.75				

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio indican que la dimensión con el menor nivel de satisfacción entre los usuarios del Centro de Salud Juan Bautista Aguirre es la Capacidad de Respuesta, con un 50.14%. Este hallazgo discrepa parcialmente de la investigación de Febres Ramos R. y Mercado Rey M. (2020), quienes encontraron que los Aspectos Tangibles presentaban el menor nivel de satisfacción (43%). Sin embargo, es notable que en el estudio de referencia la Capacidad de Respuesta se sitúa como la segunda dimensión con la menor valoración, lo que indica un punto de concordancia fundamental [13]. Por su parte, Villamar Torres et al. (2023) demostraron que la Capacidad de Respuesta presenta el nivel más bajo de satisfacción, lo cual coincide con los hallazgos de Febres Ramos y Mercado Rey, quienes resaltaron que esta dimensión ocupa consistentemente los últimos lugares en cuanto a satisfacción percibida por los usuarios [14]. De igual manera, Yépez Rodríguez et al. reportaron que la dimensión con menor nivel de satisfacción fue la Capacidad de Respuesta, lo que refuerza la consistencia de los hallazgos y evidencia una tendencia recurrente en diferentes contextos de investigación. Esta coincidencia sugiere que dicha dimensión constituye un área crítica dentro de la calidad percibida en los servicios de salud, y por tanto, debe ser considerada como un eje prioritario de mejora en la gestión institucional [15].

En el presente trabajo se encontró que la satisfacción en la fiabilidad del servicio de salud es un patrón predominante. Los hallazgos, que muestran un 44.9% de usuarios "Muy Satisfechos" y un 16.4% "Totalmente Satisfechos", son coherentes con los datos de Roldán J. et al. (2024). Su investigación reporta porcentajes similares en los centros de salud "Brisas del Mar" (50% muy satisfechos, 36.7% totalmente satisfechos) y "El Paraíso" (56.7% muy satisfechos, 20% totalmente satisfechos). A pesar que, la percepción de fiabilidad de la consulta externa en el C.S. Juan Bautista Aguirre fue menor, no se encontraron diferencias significativas. Esta convergencia de datos refuerza la conclusión de que la alta percepción de fiabilidad es una característica consistente y predominante en los sistemas de salud evaluados [16]. Por otro lado, Padilla Florian y Pozo Olivera (2023) reportaron hallazgos divergentes, indicando que la fiabilidad del servicio no es percibida como mayoritariamente satisfactoria por los usuarios [17]. De manera similar, Mera Risco evidenció que la proporción de pacientes insatisfechos supera a la de los satisfechos, lo que contrasta con los resultados obtenidos en el presente estudio. Estas discrepancias sugieren que la percepción de fiabilidad puede variar significativamente según el contexto institucional y la población atendida, lo que resalta la necesidad de un análisis contextualizado para interpretar correctamente la satisfacción del usuario [18].

El presente estudio encontró brechas negativas en todas las dimensiones de la calidad del servicio de salud, lo que indica que el servicio no satisface y no cumple plenamente las expectativas de los usuarios. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar la calidad de la atención, un aspecto que,

según Villamar Torres et al (2023), se ha convertido en una prioridad en países como Ecuador debido a las grandes inversiones en el sector [14].

Del mismo modo, el estudio de Larroza Villalba et al. (2025), que analizó la brecha entre la expectativa y la percepción de la calidad del servicio en instituciones sanitarias públicas, encontró que las brechas negativas eran más pronunciadas en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Este hallazgo resalta que, a pesar de las expectativas de los usuarios, la calidad percibida en la atención no siempre se alinea con la provisión del servicio, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias enfocadas en estas áreas para mejorar la satisfacción y el cumplimiento de los estándares de calidad sanitaria [19]. Es crucial que los esfuerzos para cerrar estas brechas se enfoquen en áreas críticas, a fin de contribuir de manera efectiva a la Meta 3.8 Cobertura Sanitaria Universal del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3).

En el estudio de Fin de Máster se encontró que, el 65.32% de los usuarios se manifiesta satisfecho y el 34.68% insatisfecho, contrastan con los hallazgos de Echeverría y Bravo (2024), quienes reportaron un alto nivel de satisfacción del 97.04%. Esta discrepancia en las proporciones sugiere diferencias en las características de las poblaciones. A pesar de ello, la coincidencia fundamental reside en que la satisfacción no es universal, es decir, que la satisfacción del usuario no es una experiencia única para todos, sino que varía en función de factores específicos y la existencia de un porcentaje de insatisfacción en nuestro estudio resalta la necesidad de identificar y abordar los factores que influyen negativamente en la percepción de la calidad de la atención [20].

Por otro lado, las brechas negativas encontradas en nuestro estudio, a pesar de los niveles aceptables de satisfacción global de los pacientes, confirman que la calidad del servicio siempre tiene un margen de mejora. Como señala Brathelotti A. et al (2024), estas diferencias no solo muestran la calidad actual, sino que también señalan áreas específicas donde se deben enfocar las estrategias para optimizar los servicios [21].

El beneficio de este estudio es obtener una comprensión más profunda de la calidad de los servicios de salud para poder tomar decisiones informadas y mejorar la atención. Esto a su vez, puede fortalecer la confianza pública en el sistema de salud, pero tiene limitaciones importantes. Sus hallazgos no son generalizables a nivel regional o nacional debido a su pequeña escala y alcance geográfico limitado. Además, la exclusión de pacientes sin dispositivos electrónicos introduce un sesgo, y su naturaleza transversal impide el análisis de tendencias a largo plazo. Pese a sus limitaciones, es un aporte a la salud pública porque sienta las bases para futuras investigaciones más amplias. Además, destaca la importancia de crear estándares de calidad y sugiere que el estudio se replique a mayor escala para identificar más variables.

El estudio cuenta con fortalezas como el uso de un cuestionario validado y un muestreo aleatorio simple para garantizar la representatividad, además de seguir consideraciones éticas como la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Europea de Madrid y la participación voluntaria de los pacientes. Sin embargo, tiene limitaciones, como un alcance geográfico limitado que impide la generalización de los hallazgos a nivel regional o nacional. La exclusión de pacientes sin dispositivos electrónicos introduce un sesgo de muestreo, y la naturaleza transversal del estudio no permite analizar tendencias a largo plazo. En cuanto a las implicaciones prácticas, los hallazgos señalan que el centro de salud debe priorizar la mejora de la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad. Se recomienda implementar estrategias para mejorar los procesos, optimizar los tiempos de espera y capacitar al personal para elevar la calidad de la atención y contribuir al ODS 3. A pesar de sus limitaciones, el estudio es un aporte a la salud pública porque al identificar áreas de mejora clave, como la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad, basándose en la perspectiva de los pacientes. Al ofrecer datos concretos, el trabajo permite al centro de salud tomar decisiones para elevar la calidad de la atención, lo cual es fundamental para el bienestar de la comunidad, y sienta las bases para futuras investigaciones a mayor escala, como la replicación del estudio a una escala mayor (regional o nacional) para poder generalizar los resultados. También se sugiere la identificación de más variables que puedan influir en la satisfacción del paciente, con el fin de lograr una comprensión más profunda de la calidad de los servicios de salud y así tomar mejores decisiones para mejorar la atención.

CONCLUSIÓN:

Este trabajo de Fin de Máster ha revelado que la calidad de los servicios en el Centro de Salud presenta un margen significativo de mejora, al mostrar brechas negativas entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Aunque se observa un nivel general de satisfacción, se identificaron áreas críticas que requieren atención inmediata, como la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad. Por lo tanto, se concluye que es imperativo que el centro de salud priorice acciones para mejorar sus procesos internos, la atención del personal y los tiempos de espera. Estas intervenciones no solo elevarán la calidad del servicio, sino que también fortalecerán la confianza de la comunidad en el sistema de salud y contribuirán de manera directa al cumplimiento de los objetivos de salud pública, en particular el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Calidad de la atención [Internet]. 2025. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Reyes Zavala LM, Veliz Valencia MN. Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional. 2021;6(4):570-91.
3. Vigo J, González J. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. Revista Ciencia y Tecnología. 16(3):57-66.
4. Cachique Oliveira SM, Barrios León JC, Arispe Alburqueque C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. Rev Inv UNW. 6 de diciembre de 2022;11(2):13.
5. Rodríguez Armijos DY, Arista Huamán. AM, Cruz-Tarrillo JJ, Rodríguez Armijos DY, Arista Huamán. AM, Cruz-Tarrillo JJ. Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. Revista San Gregorio. noviembre de 2023;1(55):65-77.
6. Demarquet Ajila M, Chedraui Aguirre L. Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil: Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. RNV. 13 de abril de 2022;12(1):90-106.
7. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima). 22(1).
8. Paredes Floril PR, Santos Ortiz ED. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. RAC. 4(1).
9. Medina AAM, Savinovich CC, Naranjo GR. Gestión de la calidad de la atención en salud. Más Vita. 6 de abril de 2024;6(1):48-54.
10. Calsina BPC, Huichi MEC, Miranda GFR. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas. 3(1):33-46.
11. Fernández AR, González IA, Vázquez LW. Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
12. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Medica Herediana. abril de 2012;23(2):88-95.
13. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. RFMH. 9 de julio de 2020;20(3):397-403.
14. Torres YGV, Paucar M del PB, Paredes JGGPG, Villagómez DYN. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid-19. Enfermería Investiga. 8(3):31-40.

15. Yépez Rodríguez LB, Gómez, Md. R, Martínez, Md. R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. TEJOM. 2(2):12-22.
16. Cabrera JLR, Zapata KMM, Preciado AMS. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria. 29 de julio de 2024;8(3):10734-51.
17. Padilla Florian M, Pozo-Olivera M. Percepción de Calidad y Satisfacción del Paciente en Hospitales Especializados del Centro del Perú. Revista Peruana de Ciencias de la Salud. 5(4).
18. Mera-Risco XL. Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. Digital Publisher CEIT. 7(4-1):474-86.
19. Villalba MBL, Barrios RNA de, López ED, Roble LAR, Soria LPB. Brecha entre la Expectativa - Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud en Usuarios de Instituciones Sanitarias Públicas. Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano. 6(1):1747-83.
20. Chicaíza PE, Bello YB. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos: Quality of Care and its Impact on External User Satisfaction in a Specialty Center in Galapagos. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 5(5):1335-56.
21. Álvarez AFB, Montalvo A del CÁ, Cueva EGM, Cárdenas MM. Calidad y satisfacción de servicios de salud pública mediante el método SERVQUAL en Latacunga, Ecuador. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 43.

ANEXOS

Anexo 1

EXPECTATIVAS

		1	2	3	4	5
FIDELIDAD						
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
3	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente					
4	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio					
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Que la atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida					
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
9	Que la atención en farmacia de consulta externa sea					
SEGURIDAD						
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza					
EMPATÍA						
14	Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					

18	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán				
ASPECTOS TANGIBLES					
19	Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes				
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes				
21	Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención				
22	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores				

Anexo 2

PERCEPCIONES

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

FIDELIDAD					
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa				
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado				
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de Llegada				
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.				
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida				
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida				
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida				
9	La atención en farmacia fue rápida				
SEGURIDAD					
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad				
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención				

12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
13	El médico que le atendió le inspiró confianza				
EMPATÍA					
14	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia				
15	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud				
16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención				
17	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos				
18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron				
ASPECTOS TANGIBLES					
19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes				
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes				
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención				
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores				

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El siguiente estudio consiste en responder una encuesta para evaluar mi percepción y expectativas sobre la atención recibida en el centro de salud, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio.

He sido notificado que formaré parte del estudio “Análisis de la calidad de servicios y satisfacción de usuarios del CS Juan Bautista Aguirre” de la Od. Emilia España Arévalo quien cuenta con el respaldo de la Universidad Europea de Madrid. Este estudio se realizará a través de encuestas anónimas. Se utilizará el cuestionario SERVQUAL, que mide las percepciones y expectativas de los pacientes en 5 dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

Estoy al tanto y entiendo su objetivo principal de analizar la calidad de servicios y satisfacción de usuarios. La duración estimada para completar el cuestionario es de 15 minutos. Tengo conocimiento que la información recopilada será de manera confidencial, así mismo, la información no estará a mi alcance. Sin embargo, los resultados que se obtendrán de la encuesta podrían tener una retribución positiva a la sociedad.

Finalmente comprendo que mi colaboración es voluntaria, razón por la cual estoy en el derecho de retirarme en cualquier momento de la encuesta o de no aceptarla, sin que tenga repercusiones en mi atención médica.

DESEA PARTICIPAR EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ

NO

(marcar lo que corresponda)