

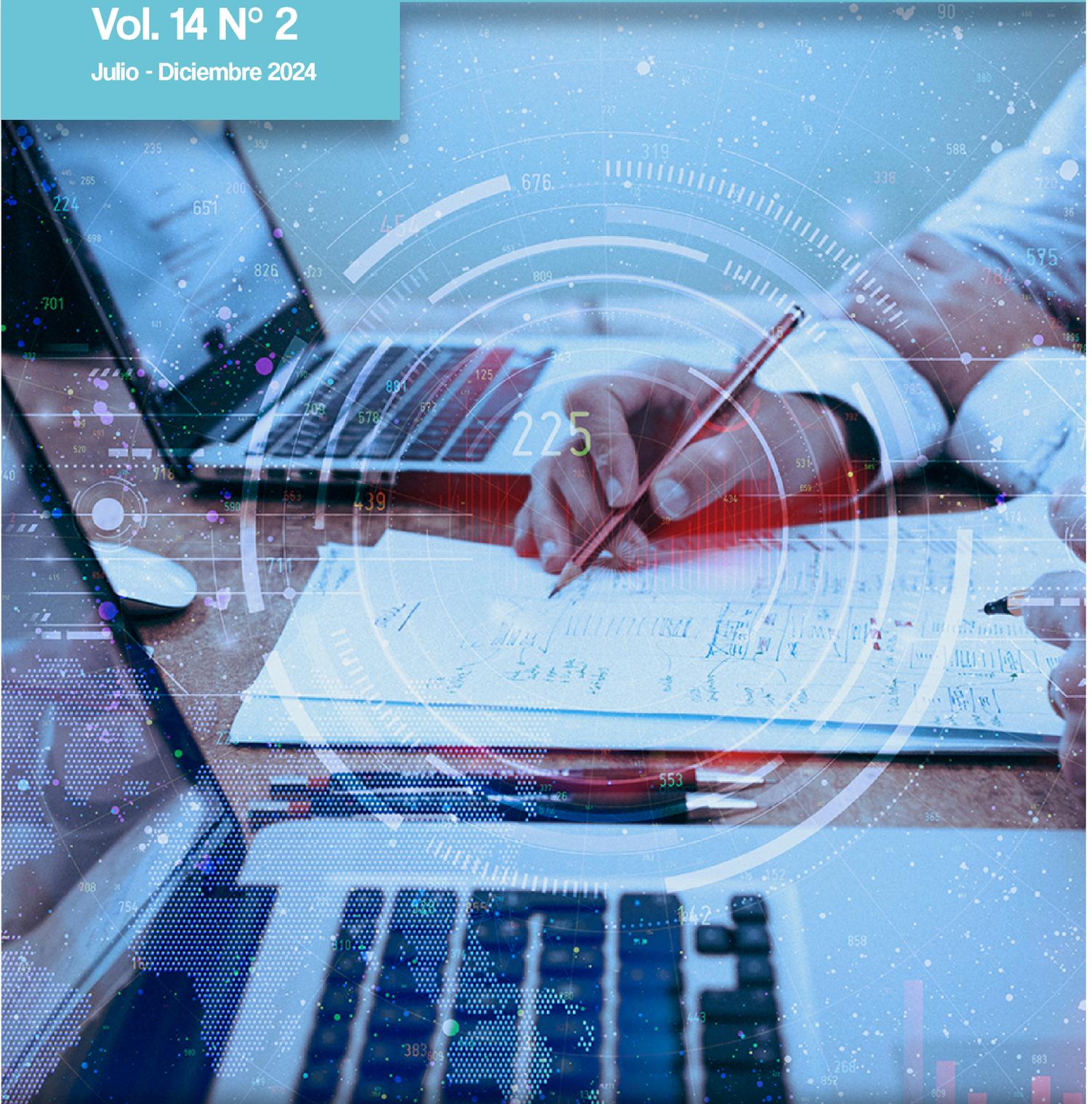
Red de Investigación Estudiantil de la Universidad del Zulia
Revista Venezolana de Investigación Estudiantil

REDIELUZ

Sembrando la investigación estudiantil

Vol. 14 N° 2

Julio - Diciembre 2024



ISSN: 2244-7334
Depósito Legal: pp201102ZU3769



VAC

Universidad del Zulia
Vicerrectorado Académico

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTROS DE SALUD: ROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Determining factors of user satisfaction in health centers: Role of service quality

Mónica Elizabeth Espinoza Orellana

Magister en atención primaria y clínica infantil. Universidad estatal de Guayaquil
Guayaquil, Ecuador.

<https://orcid.org/0009-0001-7809-9165>

dramonik21@yahoo.es

RESUMEN

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario genera posterior al encuentro o interacción con el servicio. **Objetivo:** identificar los factores que más frecuentemente influyen en la satisfacción del usuario en centros de salud. **Método:** Investigación descriptiva con diseño documental, retrospectivo, no experimental. Mediante una revisión de la literatura disponible en los diferentes motores de búsqueda como Elsevier, Pubmed, Scielo y Google Académico. Se priorizaron aquellos artículos de los últimos ocho años. Fueron seleccionados 8 artículos entre las diversas bases de datos. **Resultados y Discusión:** desde una perspectiva multidimensional se han agrupado diversos factores que influyen en la satisfacción, dentro de estos se incluyen factores individuales, factores relacionados a las características asistenciales, factores relacionados con la comunicación durante el ingreso y factores familiares/sociales. **Conclusiones:** La satisfacción con los servicios de salud es un concepto multidimensional que se ve influido por factores subjetivos, como las experiencias previas, las expectativas futuras y el contexto social del usuario. Esta complejidad dificulta su análisis, pero también resalta su importancia como herramienta para generar información que optimice la gestión de los recursos sanitarios y responder de manera más efectiva a las necesidades de los pacientes.

Palabras clave: Centros de salud, satisfacción del usuario, calidad de servicio.

ABSTRACT

User satisfaction is considered as an attitudinal response and value judgment that the user generates after encountering or interacting with the service. **Objective:** identify the factors that most fre-

quently influence user satisfaction in health centers. **Method:** Descriptive research with documentary, retrospective, non-experimental design. Through a review of the literature available in different search engines such as Elsevier, Pubmed, Scielo and Google Scholar. Those articles from the last eight years were prioritized. 8 articles were selected from the various databases. **Results and Discussion:** from a multidimensional perspective, various factors that influence satisfaction have been grouped, these include individual factors, factors related to care characteristics, factors related to communication during admission and family/social factors. **Conclusions:** Satisfaction with health services is a multidimensional concept that is influenced by subjective factors, such as previous experiences, future expectations and the user's social context. This complexity makes its analysis difficult, but also highlights its importance as a tool to generate information that optimizes the management of health resources and responds more effectively to the needs of patients.

Keywords: Health centers, user satisfaction, quality of service.

Recibido: 10-07-2024 Aceptado: 18-07-2024

INTRODUCCIÓN

La evaluación de las estrategias implementadas en la atención primaria de salud desde la perspectiva del usuario debe ser fundamental en todos los ámbitos del sistema de salud (Suárez et al. 2019). Esto debido, a la calidad de la atención en los servicios de salud y el alcance de satisfacción en los usuarios ha representado una problemática desde hace mucho tiempo, además de implicar un difícil abordaje debido a los elementos que la constituyen: calidad para el paciente, calidad institucional y calidad profesional (De león y Ábrego, 2020).

El análisis de los factores que influyen en la satisfacción del usuario dentro de los centros de salud, cobra una mayor relevancia en entornos donde las expectativas del cliente son cada vez mayores y donde los sistemas de atención afrontan desafíos vinculados con la sostenibilidad, la equidad y la personalización del cuidado (Bustamante et al. 2022). La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2002), ha establecido la garantía y mejora de la calidad de los servicios individuales y colectivos como novena función esencial de la salud pública, lo que ha promovido al desarrollo de sistemas evaluativos de satisfacción de los usuarios como herramientas para la mejora de la calidad de los servicios (De León y Ábrego, 2020).

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario genera posterior al encuentro o interacción con el servicio. En este sentido, Suárez et al. plantea que la satisfacción se entiende como “la evaluación positiva del paciente sobre la atención médica recibida” (2019:2), lo que propicia la adherencia de estos al proveedor de servicios y orienta mejoras en organizaciones de salud. Así mismo, Montalvo et al, define la satisfacción del usuario externo como: “el nivel de cumplimiento por parte de la entidad prestadora del servicio de salud, en cuanto a las expectativas y percepciones que los usuarios manifiesten” (2020:3), tomando en consideración los servicios que la entidad ofrece.

Variables como la atención brindada por el personal, los tiempos de espera, la infraestructura, y la accesibilidad a los servicios son elementos que configuran la percepción de calidad del usuario. Entender estas dinámicas permite no solo identificar áreas de mejora, sino también diseñar estrategias que promuevan un modelo de atención centrado en el paciente, logrando un balance entre la eficiencia operativa y el bienestar del usuario (De León y Ábrego, 2020).

Este enfoque no solo fortalece la relación entre los pacientes y las instituciones, sino que, contribuye a la implementación de políticas públicas más efectivas que prioricen la calidad en la atención sanitaria (Cobo et al. 2018). En este sentido, el objetivo de esta investigación fue identificar los factores que más frecuentemente influyen en la satisfacción del usuario en centros de salud.

MÉTODO

Para la elaboración de este artículo se llevó a cabo una investigación descriptiva con diseño documental, retrospectivo, no experimental. Mediante

una revisión de la literatura disponible en los diferentes motores de búsqueda como Elsevier, Pubmed, Scielo y Google Académico. Se revisaron diferentes tipos de publicaciones como artículos de revistas científicas, proyectos de investigación, revisiones bibliográficas. Se utilizó la combinación de las siguientes palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad del servicio, centros de salud. Se incluyeron los artículos de acceso abierto y texto completo; en la búsqueda se priorizaron aquellos artículos de los últimos ocho años (2017 hasta la actualidad) en cuyos resúmenes abordarían explícitamente los temas afines a la revisión. Fueron seleccionados 8 artículos entre las diversas bases de datos, que cumplieran con la teoría necesaria para la comprensión y desarrollo de la investigación además de información actualizada del tema.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El implementar mejoras en la calidad de los servicios de salud, es un elemento clave para garantizar el adecuado desempeño de una institución. Este enfoque, permite distinguir los requerimientos necesarios para los usuarios en relación con su bienestar (Cobo et al. 2018). Así mismo, contar con un sistema eficiente de gestión de calidad facilita una planificación adecuada, lo que promueve la mejora continua en los procesos de atención, el desarrollo de estrategias efectivas en la prestación de servicios y el cumplimiento de estándares de calidad, lo que permite el posicionamiento de la institución como una opción preferida por los usuarios en el sector (Bustamante et al. 2022).

Considerar la percepción de los pacientes respecto a los servicios o la atención recibida es esencial para identificar los factores que influyen en su experiencia, ya sea de forma positiva o negativa. Este análisis permitió implementar estrategias y medidas orientadas a mejorar las condiciones de salud y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. La evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes está intrínsecamente vinculada con los componentes de la calidad en salud que deben caracterizar la atención brindada (Dierssen-Sotos et al. 2019).

Así mismo, la medición de la satisfacción de los pacientes se enfrenta al desafío de abordar procesos subjetivos, ya que, esta depende de las apreciaciones personales sobre las actividades recibidas (Vargas y Falcones, 2021). Según autores, las diferentes definiciones del término satisfacción llevan a cuestionar su capacidad de ser evaluada objetivamente, debido a su naturaleza subjetiva y

a la influencia de las expectativas individuales. Estas expectativas moldean los sentimientos de favorabilidad o desfavorabilidad del usuario hacia la atención recibida, situándose en el ámbito de las actitudes y emociones. Esta subjetividad evidencia la complejidad de abordar la percepción del usuario tras su atención y convertir esa valoración en datos objetivos (Rodríguez et al. 2022).

De León y Ábrego plantean que la satisfacción del usuario es considerado como “una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario

construye producto de su encuentro e interacción con el servicio” (2020;75). Estos autores, desde una perspectiva multidimensional han agrupado diversos factores que han influido de forma directa en la satisfacción, dentro de estos se incluyen factores individuales, factores relacionados a las características asistenciales, factores relacionados con la comunicación durante el ingreso y factores familiares/sociales (Tabla 1). Así mismo, plantean una clasificación partiendo desde el punto de vista de su modificación (Tabla 2).

Tabla 1. Factores determinantes de la satisfacción del usuario en centros de salud.

Factor	Descripción	Items
Factores individuales	Sociodemográficos	Edad
		Sexo
		Estado de salud percibida tras el alta
		Lugar de residencia
		Nacionalidad.
	Cultura	
	Experiencia con el servicio	
Características asistenciales	Accesibilidad geográfica	
	Comunicación interpersonal	
	Resolución del servicio	
	Tiempo de espera	
	Confort del local	
	Privacidad	
Factores relacionados con la comunicación durante el ingreso	identificación del personal	
	Información sobre su estado de salud,	
	Información sobre lugar y horario de información médica.	
Factores familiares/sociales	Experiencias de amigos y familiares con el servicio.	
	Conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.	

Fuente: Espinoza-Orellana (2024).

Tabla 2. Factores determinantes de la satisfacción relacionados a su modificación

Factores	Descripción	
Factores Modificables	Aspectos relativos a la asistencia sanitaria	Accesibilidad geográfica
		Comunicación interpersonal
		Resolución del servicio
		Tiempo de espera
		Confort del local
		Privacidad
Factores No modificables	Factores sociodemográficos	Edad
		Sexo
		Estado de salud percibida tras el alta
		Lugar de residencia
		Nacionalidad.

Fuente: Espinoza-Orellana (2024).

FACTORES INDIVIDUALES

Se describen datos demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel de estudios, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos y gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.) y experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio).

En relación a estos factores individuales, Rodríguez et al. (2022) indican en su estudio una asociación poco significativa entre la satisfacción y factores sociodemográficos, probablemente relacionado al conocimiento de la población del Perú, sobre la “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, que define la atención de salud con calidad, oportunidad” el cual asegura la atención a la salud del paciente.

Para, Dierssen-Sotos, et al. (2019) en su estudio resalta la influencia de ciertos factores sociodemográficos, como la nacionalidad y el nivel educativo de los usuarios, en su nivel de satisfacción. En particular, los usuarios provenientes de países no pertenecientes a la Unión Europea mostraron un mayor porcentaje de alta satisfacción. Sin embargo, investigaciones realizadas en el sistema sanitario estadounidense han identificado una relación entre la raza y la satisfacción, observándose menores niveles de satisfacción en usuarios pertenecientes a minorías étnicas. Estas diferencias pueden atribuirse a las características de cada sistema de salud, especialmente en aspectos relacionados con la accesibilidad a los servicios (Dierssen-Sotos et al., 2019).

FACTORES RELACIONADOS A CARACTERÍSTICAS ASISTENCIALES O DEL SERVICIO DE SALUD

Dentro de estas se engloba la accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud como la comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, infraestructura y privacidad.

Según, Vargas y Falcone (2021) expresan que al menos el 32% de personas encuestadas, con-

sideraban como una experiencia negativa la forma de llegar al centro de salud debido a su lejanía y la poca accesibilidad de vehículos. En relación al tiempo de espera, en este mismo estudio al determinar el nivel de satisfacción, se reflejó que el 45% de los usuarios se sintieron muy satisfechos al considerar que en ese centro de salud, fue ágil la atención, frente al 20% de usuarios que se sintieron insatisfechos. Esto, relacionado a la estrategia de triaje médico implementado en el hospital como medida de clasificación de las necesidades por las que acuden las personas al servicio para su atención, y además, que brinda información de los tiempos de espera que deberán cumplir hasta pasar con el profesional de la salud.

En tanto, Suárez et al. (2019) indicaron en su estudio que la percepción de satisfacción de los usuarios, acerca de aspectos inherentes a la atención y trato del personal de salud en un Centro de Salud del III nivel, se encontró que el 22 % de los usuarios presentaron insatisfacción con el personal de salud que labora en el Centro de Salud.

FACTORES RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN DURANTE EL INGRESO

En este grupo se incluye la identificación del personal, Información sobre su estado de salud, información sobre lugar y horario de información médica. Para, Rodríguez et al. (2022) describe una relación intrínseca entre la ausencia de comunicación y la falta de información suministrada durante el proceso de atención a pacientes que han sido hospitalizados, lo que es considerado por los clientes como uno de los principales motivos de percepción de trato inadecuado e insatisfacción.

En contraste, Dierssen-Sotos et al. (2019) en su análisis revela que la satisfacción general está estrechamente vinculada a una valoración positiva de los aspectos relacionados con la información o comunicación durante el ingreso, esto incluye áreas como la información clínica, general y la identificación profesional. Estos hallazgos coinciden con estudios previos, los cuales también evidencian que una mejora en la calidad de la información ofrecida en diferentes contextos asistenciales está asociada con un mayor grado de satisfacción global.

Por el contrario, la insatisfacción suele correlacionarse con una percepción negativa de la información proporcionada, particularmente por parte del médico.

CONCLUSIONES

La satisfacción con los servicios de salud es un concepto multidimensional que se ve influido por factores subjetivos, como las experiencias previas, las expectativas futuras y el contexto social del usuario. Esta complejidad dificulta su análisis, pero también resalta su importancia como herramienta para generar información valiosa que permita optimizar la gestión de los recursos sanitarios y responder de manera más efectiva a las necesidades de los pacientes. El estudio identificó que los principales factores asociados a la satisfacción incluyen factores relacionados al individuo como factores relacionados al centro asistencial y a su entorno. El reto radica en profundizar en el análisis de los factores subyacentes que generan discrepancias en la satisfacción, con el fin de diseñar estrategias específicas que aborden las áreas de mayor insatisfacción y aseguren que las expectativas y necesidades de los pacientes sean atendidas de manera integral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, M., Lapo, M. d., & Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Inf. tecnol.*, 33(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-0764202200040017>.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*, 5(2). <https://doi.org/https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- De León Núñez, M., & Abrego Batista, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Revista Saluta*, 2, 71–88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Dierssen-Sotos, T., Rodríguez-Cundín, P., Robles-García, M., Brugos-Llamazares, V., Gómez-Acebo, I., & Llorca, J. (2019). Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 32(3), 317–325. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272009000500002>
- Mendoza Lezama, E. (2022). Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022. Universidad César Vallejo.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y desarrollo*, 23(2), 21–26. <https://doi.org/10.21503/CYD.V23I2.2085>
- Organización Panamericana de la Salud (2002). Funciones esenciales de salud pública. Paho.org. Recuperado el 16 de diciembre de 2024, de <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>
- Rodríguez Gambetta, Pierina Giovanna, Reategui Barrera, Alexis, & Pantoja Sánchez, Lilian Rosana. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769. Epub 27 de septiembre de 2022. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
- Suárez Lima, Gabriel José, Robles Salguero, Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla, Gonzalo Lenin, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra, Arianna Mishell, & Anchundia Guerrero, Rebeca Esther. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153–169. Epub 01 de junio de 2019.
- Vargas Concha, L. E., & Falcones Benalcázar, M. (2021). FACTORES DETERMINANTES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DR. CARLOS DEL POZO MELGAR DE MUISNE: Determining factors of the level of user satisfaction in the emergency department of Dr. Carlos del Pozo Melgar Hospital in Muisne. *Más Vida*, 3(3), 33–41. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0072>