



## *Satisfacción de usuarios del Ambulatorio IESS Santo Domingo*

### *User satisfaction of the IESS Santo Domingo Ambulatory*

### *Satisfação do usuário do Ambulatório IESS Santo Domingo*

Walter Patricio Castelo Rivas <sup>I</sup>  
[wpcastelo@pucesd.edu.ec](mailto:wpcastelo@pucesd.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-4276-0871>

Liseth Katherine Aguilera Gaona <sup>II</sup>  
[lkaguilerag@pucesd.edu.ec](mailto:lkaguilerag@pucesd.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-1903-9664>

Denisse Anahí Yamberla Luna <sup>III</sup>  
[dyamberlal@pucesd.edu.ec](mailto:dyamberlal@pucesd.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-5012-0789>

Jesica Liliana Cueva Toaquiza <sup>IV</sup>  
[jesi\\_liliana.cueva@hotmail.com](mailto:jesi_liliana.cueva@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-5267-9762>

**Correspondencia:** [wpcastelo@pucesd.edu.ec](mailto:wpcastelo@pucesd.edu.ec)

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de agosto de 2022 \* **Aceptado:** 12 de septiembre de 2022 \* **Publicado:** 07 de octubre de 2022

- I. Magíster en Gerencia de la Salud para el desarrollo local, Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Profesor Auxiliar 2, Escuela de Enfermería, Ecuador.
- II. Estudiante de la carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo, Ecuador.
- III. Estudiante de la carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo, Ecuador.
- IV. Ingeniera en Finanzas, Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Profesora de Bioestadística a tiempo parcial de la Escuela de Enfermería, Ecuador.

## Resumen

**Introducción:** La calidad en la atención de los servicios de salud se vincula con la satisfacción del usuario, porque, un paciente satisfecho se predispone a seguir las recomendaciones médicas para que su salud mejore. **Objetivo:** Determinar qué factores influyen en la satisfacción de los usuarios del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio del IESS Santo Domingo desde junio hasta agosto del 2022. **Metodología:** Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, de tipo correlacional y descriptiva, donde se determinó una muestra de 442 usuarios, cuyo muestreo fue por conveniencia. El cuestionario a aplicar fue el modelo ESASERVISH donde estuvo comprendido por 8 dimensiones, los cuales son: infraestructura, ambiente, confort, buen trato, atención y seguridad, recursos (servicios complementarios), fiabilidad y grado de satisfacción. **Resultados:** La satisfacción global fue de 68,8%. Además, el 68,8% de los usuarios están conformes con el espacio físico de la institución (infraestructura); el 75,3% con la limpieza (ambiente y confort); un 76,6% por el trato de los médicos y un 77,9% por el de los enfermeros (buen trato); un 78% por las destrezas que posee el médico y un 77,4% por las habilidades de los enfermeros (atención y seguridad); el 71,6% sintieron agrado por la apariencia y presencia del personal de salud (fiabilidad) y, finalmente, un 60,4% están satisfechos con el equipamiento que posee la institución (recursos). **Conclusión:** Existe conformidad en cuanto a la satisfacción y la fiabilidad del servicio. **Palabras Clave:** Satisfacción del paciente; atención médica; calidad de atención.

## Abstract

**Introduction:** The quality of care in health services is linked to user satisfaction, because a satisfied patient is predisposed to follow medical recommendations so that their health improves. **Objective:** To determine what factors influence the satisfaction of the users of the IESS Santo Domingo Ambulatory Surgical Clinical Center from June to August 2022. **Methodology:** A quantitative, correlational and descriptive investigation was carried out, where a sample of patients was determined. 442 users, whose sampling was for convenience. The questionnaire to be applied was the ESASERVISH model, which was comprised of 8 dimensions, which are: infrastructure, environment, comfort, good treatment, attention and safety, resources (complementary services), reliability and degree of satisfaction. **Results:** Overall satisfaction was 68.8%. In addition, 68.8% of users are satisfied with the physical space of the institution (infrastructure); 75.3% with cleanliness (atmosphere and comfort); 76.6% for the treatment of the doctors and 77.9% for the

treatment of the nurses (good treatment); 78% for the skills possessed by the doctor and 77.4% for the skills of the nurses (care and safety); 71.6% were pleased with the appearance and presence of health personnel (reliability) and, finally, 60.4% were satisfied with the equipment that the institution has (resources). Conclusion: There is conformity in terms of satisfaction and reliability of the service.

**Keywords:** Patient satisfaction; medical care; attention quality.

## Resumo

**Introdução:** A qualidade do atendimento nos serviços de saúde está ligada à satisfação do usuário, pois um paciente satisfeito está predisposto a seguir as recomendações médicas para que sua saúde melhore. **Objetivo:** Determinar quais fatores influenciam a satisfação dos usuários do Centro Clínico Cirúrgico Ambulatorial IESS Santo Domingo de junho a agosto de 2022. **Metodologia:** Foi realizada uma investigação quantitativa, correlacional e descritiva, onde foi determinada uma amostra de pacientes, cuja amostragem foi por conveniência. O questionário a ser aplicado foi o modelo ESASERVISH, que foi composto por 8 dimensões, que são: infraestrutura, ambiente, conforto, bom tratamento, atenção e segurança, recursos (serviços complementares), confiabilidade e grau de satisfação. 68,8%. Além disso, 68,8% dos usuários estão satisfeitos com o espaço físico da instituição (infraestrutura); 75,3% com limpeza (ambiente e conforto); 76,6% para o tratamento dos médicos e 77,9% para o tratamento das enfermeiras (bom tratamento); 78% para as competências do médico e 77,4% para as competências dos enfermeiros (cuidado e segurança); 71,6% estavam satisfeitos com a aparência e presença do pessoal de saúde (confiabilidade) e, por fim, 60,4% estavam satisfeitos com os equipamentos que a instituição dispõe (recursos). **Conclusão:** Há conformidade em termos de satisfação e confiabilidade do serviço.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente; atenção médica; qualidade da atenção.

## Introducción

La calidad de la atención sanitaria ha surgido desde hace mucho tiempo atrás. Tápenes, et al. (2019) explican que hace 2 000 años a.C, en Babilonia se promulgaba un código que regulaba la atención médica, en donde, se incluyeron multas para aquellos médicos que brindaban cuidados sanitarios de mala calidad. De igual manera, mencionan que hace 500 a.C, en el tratado de Hipócrates, se

recogen los primeros sustentos éticos y legales de cumplimiento obligatorio para profesionales de salud que hoy en día siguen vigentes.

Martínez, et al. (2019) exponen, que los establecimientos de salud son organizaciones complejas, constituidos por personal sanitario, administrativo y de seguridad; cada uno de ellos participa en la atención al usuario según sean sus necesidades de salud. Por otro lado, Boada, et al. (2019) revelan que la atención en salud consiste en brindar servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos o de rehabilitación por parte del personal de salud, con el objetivo de mantener, promover o restablecer la salud de los individuos. Fariño, et al. (2018) indican que la atención médica es un conjunto de servicios para curar, prevenir o tratar alguna enfermedad, basándose en dos aspectos: el primero corresponde en aplicar la tecnología y la ciencia para solucionar los problemas de salud, mientras que el segundo consiste en la relación interpersonal médico-usuario. De la misma manera, De Arco y Suárez (2018) señalan que la atención de enfermería consiste en brindar cuidados a todas las personas, familias y comunidad, aplicando el conocimiento científico para identificar las necesidades de salud, garantizando el bienestar y la seguridad.

Los servicios brindados en el área de salud, están regulados por indicadores que miden la calidad, entre ellos la satisfacción de los usuarios, el cual, Vázquez, et al. (2018) hacen referencia a la subjetividad del usuario, es decir, consiste en la percepción que tienen los individuos durante la atención en cuanto a sus expectativas.

Además, Gonzáles y López (2021) manifiestan que existen factores adicionales que inciden en la satisfacción de los usuarios, como son los servicios complementarios, entre los que destaca el área de imagenología (resonancia magnética, radiografías, entre otros), laboratorio clínico, fisioterapia y farmacia, según el nivel de atención. Estos servicios tienen la finalidad de apoyar con el diagnóstico y el tratamiento de los usuarios, independientemente del problema de salud.

Para Molina (2019), el Sistema Nacional de Salud está compuesto por varias instituciones sanitarias que garantizan la provisión de servicios de salud mediante un seguro, siendo entre estas el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ubicado en Ecuador. Según R. León y M. León (2019) el seguro es un medio de cobertura, donde el asegurador y asegurado realizan una contratación a cambio de un pago mensual para una atención.

La Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2016), en el Código Orgánico de Salud, establece que la atención de la salud es una necesidad humana, por ende, es importante su mejoramiento continuo para que los usuarios obtengan una atención de calidad, además,

manifiestan que toda persona que sea beneficiaria de una prestación pública de salud, tiene derecho a una atención integral.

La calidad en la atención de los servicios de salud se vincula con la satisfacción del usuario, porque, para Vázquez, et al. (2018), un paciente satisfecho se predispone a seguir las recomendaciones médicas para que su salud mejore, pero, para que haya una atención de calidad. Castelo, et al. (2022) mencionan que los profesionales de salud deben ser humanistas y tener buen trato con los usuarios para generar satisfacción, aparte de esto, Vázquez, et al. (2018) revelan que se debe escuchar las opiniones y perspectivas de los usuarios en cuanto a la atención recibida para mejorarla.

Actualmente, el IESS (2022) de la ciudad de Santo Domingo cuenta con 195 774 afiliados, los mismos que son atendidos en el Hospital General como en el Ambulatorio IESS Santo Domingo; dentro del Ambulatorio se atiende en un promedio mensual de 8 000 personas en consulta externa y 3 000 por emergencia. Este establecimiento de salud dispone de servicios médicos en diferentes especialidades, como: ginecología, pediatría, otorrinolaringología, psicología, endocrinología, odontología, medicina familiar y general, etc. De la misma manera, posee servicios complementarios para satisfacer las necesidades de todos los usuarios afiliados como: laboratorio clínico, rayos x y farmacia.

Cabe destacar, que la insatisfacción de la atención de usuarios se considera actualmente como un problema a nivel mundial. Según la Organización Mundial de la Salud (2020), existe un 15% de muertes en países de medianos y bajos recursos debido a una atención de calidad deficiente, esto corresponde a los 5,7 y 8,4 millones de muertes, por ello, se consideró que la mala calidad de atención conlleva la pérdida de productividad por un valor de \$1,6 billones anuales, en cambio, en países de altos recursos, 1 de cada 10 usuarios sufren daños al recibir una atención. También, se mencionó que el 24% de la población mundial, tiene problemas para la prestación de servicios de salud esenciales y de calidad.

Pérez, et al. (2019) declaran que debido al acontecimiento de la crisis económica ocurrido en Europa, ha generado la deficiencia de medicamentos, reducción de personal y salarios, por ende, la cobertura de salud tuvo un impacto negativo en la seguridad y satisfacción de los usuarios.

Según Mutre y González (2020), la mayoría de veces suele existir una gran demanda de usuarios para recibir atención médica en el IESS, esto provoca un largo tiempo de espera, ocasionando molestia en los usuarios que desean ser atendidos.

La calidad de atención deficiente de los servicios de salud causa insatisfacción en los usuarios, por lo tanto, identificando factores positivos y negativos en la atención se logra obtener un sustento teórico para que otros investigadores utilicen esta información en futuras investigaciones. Por otro lado, se amerita que las autoridades tomen medidas correctivas sobre los aspectos negativos que se encuentren en el estudio.

Por lo anteriormente mencionado, se pretende determinar qué factores influyen en la satisfacción de los usuarios del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio del IESS Santo Domingo desde junio hasta agosto del 2022.

### **Metodología**

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, de tipo correlacional y descriptiva (Hernández, et al., 2014), la unidad de análisis en la que se trabajó fue el Ambulatorio del IESS de Santo Domingo con una población asignada de intervención de 9 756 personas, donde se trabajó una muestra de 442 usuarios a encuestar. El muestreo aplicado fue por conveniencia. Se tomó en cuenta criterios de inclusión como: personas que se encuentren orientadas en tiempo, espacio y persona, asegurados de 18 a 80 años; mientras que los criterios de exclusión fueron: personas analfabetas, personas en estado etílico y personas con discapacidad intelectual.

Se aplicó una encuesta según el modelo ESASERVISH, donde el cuestionario estuvo comprendido de 8 dimensiones, los cuales son: infraestructura, ambiente, confort, buen trato, atención y seguridad, recursos, fiabilidad y grado de satisfacción.

El instrumento fue validado por criterios de expertos de valor agregado individual, con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,990, considerando al instrumento aplicable.

La información se organizó mediante la estadística descriptiva e inferencial donde se utilizó tablas para presentar y sintetizar la información, se usó el estadístico correlación de Pearson mediante el software SPSS versión 21.

Para la aplicación de las encuestas se aplicó el respectivo consentimiento informado.

### **Resultados**

En base a la aplicación de encuestas, se logró recopilar la siguiente información:

La tabla 1 indica que, de un total de 442 usuarios encuestados, el 68,8% se encuentran satisfechos con la atención brindada en la institución.

**Tabla 1.** *Satisfacción general de los usuarios*

ítems	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy adecuada</b>	64	14,5%
<b>Adecuada</b>	239	54,1%
<b>Ni adecuada ni inadecuada</b>	95	21,5%
<b>Inadecuada</b>	21	4,8%
<b>Muy inadecuada</b>	23	5,2%
<b>Total</b>	442	100,0%

Dentro de la tabla 2, en relación con la infraestructura, los usuarios manifestaron estar satisfechos en un 68,8% con el espacio físico de la institución, un 67,2% con respecto al mantenimiento de las instalaciones, un 66,3% con las señales de orientación, un 64% en cuanto a la infraestructura para discapacitados y por último un 60% con el estacionamiento.

**Tabla 2.** *Satisfacción del usuario en relación con la infraestructura de la institución*

COMPONENTES		MA	A	NA y NI	I	MI
<b>Espacio físico</b>	<b>f</b>	38	266	90	35	13
	<b>%</b>	8,6%	60,2%	20,4%	7,9%	2,9%
<b>Mantenimiento de las instalaciones</b>	<b>f</b>	28	268	96	36	13
	<b>%</b>	6,3%	60,9%	21,7%	8,1%	2,9%
<b>Señales de orientación dentro de la institución</b>	<b>f</b>	27	266	97	39	13
	<b>%</b>	6,1%	60,2%	21,9%	8,8%	2,9%
<b>Infraestructura para discapacitados</b>	<b>f</b>	28	255	103	43	13
	<b>%</b>	6,3%	57,7%	23,3%	9,7%	2,9%
	<b>f</b>	22	243	103	50	24

Área de estacionamiento	de	%	5,0%	55,0%	23,3%	11,3%	5,4%
-------------------------	----	---	------	-------	-------	-------	------

Nota: MA=Muy Adecuado; A=Adecuado; NA y NI= Ni Adecuado ni Inadecuado; I=Inadecuado; MI=Muy Inadecuado. Se aplicó una correlación de Pearson entre satisfacción de pacientes e infraestructura obteniendo como valor 0,518\*\* y un valor p = 0,000 = correlación significativa al nivel 0,01 bilateral.

Dentro de la tabla 3, con respecto al ambiente y confort, los usuarios indicaron estar satisfechos en un 75,3% con la limpieza de las instalaciones, por otro lado, el 67,4% señalan que el ruido es conveniente, de igual modo, el 62% manifestaron que los muebles de espera son cómodos y finalmente un 63,1% muestran satisfacción con los medios de entretenimiento.

**Tabla 3.** Satisfacción del usuario en relación con el ambiente y confort de la institución.

COMPONENTES		MA	A	NA y NI	I	MI
<b>AMBIENTE</b>						
<b>Limpieza de las instalaciones para usuarios</b>	<b>f</b>	39	294	63	32	14
	<b>%</b>	8,8%	66,5%	14,3%	7,2%	3,2%
<b>Consideraciones del ruido en el ambiente</b>	<b>f</b>	32	266	88	42	14
	<b>%</b>	7,2%	60,2%	19,9%	9,5%	3,2%
<b>CONFORT</b>						
<b>Muebles de espera de los usuarios</b>	<b>f</b>	23	243	90	60	26
	<b>%</b>	5,2%	55%	20,4%	13,6%	5,9%
<b>Medios de entretenimiento para los usuarios</b>	<b>f</b>	24	233	92	63	30
	<b>%</b>	5,4%	57,7%	20,8%	14,3%	6,8%

Nota: MA=Muy Adecuado; A=Adecuado; NA y NI= Ni Adecuado ni Inadecuado; I=Inadecuado; MI=Muy Inadecuado. Se aplicó una correlación de Pearson entre satisfacción de pacientes y

ambiente obteniendo como valor 0,522\*\* y satisfacción de pacientes entre confort se obtiene un valor de 0,454\*\*, dando un valor  $p = 0,000$  = correlación significativa al nivel 0,01 bilateral.

Dentro de la tabla 4, en relación con el buen trato por parte del personal de la institución, los usuarios reportaron amabilidad en un 75,1% por los médicos, un 73,8% por el personal de enfermería, un 72,9% por los auxiliares, un 72,6% por el personal administrativo, un 71,7% por los guardias de seguridad y un 67,5% por el personal de servicios complementarios; del mismo modo, percibieron el interés en un 73,3% por parte del personal médico y un 72,8% por el personal de enfermería; además, indicaron sentir el contacto visual, en un 74,4% por parte del personal médico y en un 73,1% por los enfermeros; de igual manera, revelaron satisfacción con el trato recibido en un 76,6% por el personal médico, un 77,9% por el personal de enfermería, un 76,9% por los auxiliares, un 75,3% por el personal administrativo, un 74,8% por los guardias de seguridad y un 73,8% por el personal de los servicios complementarios; finalmente, señalaron sentirse satisfechos con la paciencia en un 73,3% por parte del médico y un 72,9% por el personal de enfermería.

**Tabla 4.** Satisfacción del usuario en relación con el buen trato de la institución.

COMPONENTES	M A	A	NA y NI	I	M I	
	<b>f</b>	92	240	72	27	11
<b>Amabilidad por parte del personal médico</b>	<b>%</b>	20,8%	54,3%	16,3%	6,1%	2,5%
	<b>f</b>	83	243	77	28	11
<b>Amabilidad por parte del personal de enfermería</b>	<b>%</b>	18,8%	55%	17,4%	6,3%	2,5%
	<b>f</b>	76	255	74	26	11
<b>Amabilidad por parte de los auxiliares</b>	<b>%</b>	17,2%	55,7%	16,7%	5,7%	2,5%

	<b>f</b>	72	249	78	31	12
<b>Amabilidad por parte del personal administrativo</b>	<b>%</b>	16,3%	56,3%	17,6%	7%	2,7%
	<b>f</b>	74	243	85	28	12
<b>Amabilidad por parte de los guardias de seguridad</b>	<b>%</b>	16,7%	55%	19,2%	3%	2,7%
	<b>f</b>	71	245	85	29	12
<b>Amabilidad por parte del personal de servicios</b>	<b>%</b>	16,1%	55,4%	19,2%	6%	2,7%
	<b>f</b>	78	246	81	25	12
<b>Interés por parte del personal médico</b>	<b>%</b>	17,6%	55,7%	18,3%	5,7%	2,7%
	<b>f</b>	70	252	82	26	12
<b>Interés por parte del personal de enfermería</b>	<b>%</b>	15,8%	57%	18,6%	5,9%	2,7%
	<b>f</b>	63	253	89	25	12
<b>Interés por parte de los auxiliares</b>	<b>%</b>	14,3%	57,2%	20,1%	2,7%	2,7%
	<b>f</b>	58	250	91	31	12
<b>Interés por parte del personal administrativo</b>	<b>%</b>	13,1%	56,6%	20,6%	7%	2,7%
	<b>f</b>	63	243	94	30	12

<b>Interés por parte de los guardias de seguridad</b>	%	14,3%	55%	21,3%	6,8%	2,7%
	f	58	243	99	30	12
<b>Interés por parte del personal de servicios complementarios</b>	%	13,1%	55%	22,4%	6,8%	2,7%
	f	74	255	73	28	12
<b>Contacto visual por parte del personal médico</b>	%	16,7%	57,7%	16,5%	6,3%	2,7%
	f	67	256	81	26	12
<b>Contacto visual por parte del personal de enfermería</b>	%	15,2%	57,9%	18,3%	5,9%	2,7%
	f	57	261	84	28	12
<b>Contacto visual por parte de los auxiliares</b>	%	12,9%	59%	19%	6,3%	2,7%
	f	53	253	93	31	12
<b>Contacto visual por parte del personal administrativo</b>	%	12%	57,2%	21%	7%	2,7%
	f	55	250	96	29	12
<b>Contacto visual por parte de los guardias de seguridad</b>	%	12,4%	56,6%	21,7%	6,6%	2,7%
	f	53	245	102	30	12
<b>Contacto visual por parte del personal de servicios complementarios</b>	%	12%	55,4%	23,1%	6,8%	2,7%
	f	55	250	96	29	12

	<b>f</b>	82	267	60	20	13
<b>Trato recibido por parte del personal médico</b>	<b>%</b>	16,2%	60,4%	13,6%	4,5%	2,9%
	<b>f</b>	79	265	66	20	12
<b>Trato recibido por parte del personal de enfermería</b>	<b>%</b>	17,9%	60%	14,9%	4,5%	2,7%
	<b>f</b>	78	262	73	17	12
<b>Trato recibido por parte de auxiliares</b>	<b>%</b>	17,6%	59,3%	16,5%	3,8%	2,7%
	<b>f</b>	73	260	74	23	12
<b>Trato recibido por parte del personal administrativo</b>	<b>%</b>	16,5%	58,8%	16,7%	5,2%	2,7%
	<b>f</b>	74	257	77	21	13
<b>Trato recibido por parte de los guardias de seguridad</b>	<b>%</b>	16,7%	58,1%	17,4%	4,8%	2,9%
	<b>f</b>	71	255	82	22	12
<b>Trato recibido por parte del personal de servicios</b>	<b>%</b>	16,1%	57,7%	18,6%	5%	2,7%
	<b>f</b>	76	248	81	24	13
<b>Paciencia del personal médico</b>	<b>%</b>	17,2%	56,1%	18,3%	5,4%	2,9%
<b>Paciencia del personal de enfermería</b>	<b>f</b>	68	254	81	26	13

		15,	57,	18,3	5,	2,
	%	4%	5%	%	9	9
					%	%
	<b>f</b>	63	254	86	26	13
<b>Paciencia del personal de auxiliares</b>					5,	2,
	%	14,	57,	19,5	9	9
		3%	5%	%	%	%
	<b>f</b>	56	251	90	32	13
<b>Paciencia del personal administrativo</b>					7,	2,
	%	12,	56,	20,4	2	9
		7	8%	%	%	%
	<b>f</b>	59	243	99	28	13
<b>Paciencia de los guardias de seguridad</b>					6,	2,
	%	13,	55	24,4	3	9
		3%	%	%	%	%
	<b>f</b>	54	241	103	31	13
<b>Paciencia del personal de servicios complementarios</b>						2,
	%	12,	54,	23,3	7	9
		2%	5%	%	%	%

Nota: MA=Muy Adecuado; A=Adecuado; NA y NI= Ni Adecuado ni Inadecuado; I=Inadecuado; MI=Muy Inadecuado. Se aplicó una correlación de Pearson entre satisfacción de pacientes y buen trato con un valor 0,683\*\* y un valor  $p = 0,000$ = correlación significativa al nivel 0,01 bilateral.

Dentro de la tabla 5, en cuanto a la atención y seguridad, los usuarios percibieron en un 78% las destrezas que posee el médico, un 77,4% de los enfermeros y un 74,9% de los auxiliares; así mismo, consideraron que la comunicación es agradable en un 77,1% con los médicos y un 76,5% con los enfermeros; de la misma manera, se sintieron satisfechos en un 80,6% con la examinación del médico y un 79,9% con la protección de su privacidad durante su atención; adicionalmente, revelaron que la información brindada es pertinente en un 79,4% por parte de los médicos, un 78,9% por los enfermeros y un 81,7% por los auxiliares. En relación con la fiabilidad, el 71,6% de los usuarios sintieron agrado por la apariencia y presencia del personal de salud, mientras que, el

67,9% indicaron que cumplieron con sus expectativas en cuanto a la solución de sus problemas de salud.

**Tabla 5.** Satisfacción del usuario en relación con el seguridad y fiabilidad de la institución.

COMPONENTES	M A	A	NA y NI	I	M I
<b>ATENCIÓN Y SEGURIDAD</b>					
	f 65	280	63	20	14
<b>Destrezas del médico</b>	o 14, 7%	63, 3%	14,3 %	4, 5 %	3,2 %
<b>Destrezas de los enfermeros</b>	f 61	281	63	22	15
	o 13, 8%	63, 6%	14,3 %	5 %	3,4 %
<b>Destrezas de los auxiliares</b>	f 57	279	73	23	15
	o 11, 8%	63, 1%	16,5 %	5, 2 %	3,4 %
<b>Comunicación con el médico</b>	f 65	276	65	19	17
	o 14, 7%	62, 4%	14,7 %	4, 3 %	3,8 %
<b>Comunicación con los enfermeros</b>	f 65	273	68	20	16
	o 14, 7%	61, 8%	15,4 %	4, 5 %	3,6 %
<b>Comunicación con los auxiliares</b>	f 61	265	80	20	16
	o 13, 8%	60 %	18,1 %	4, 5 %	3,6 %
	f 109	249	53	17	13

<b>El médico escuchó el problema por el cual acudió</b>	24, 7%	56, 3%	12%	3, 8 %	2,9 %
	<b>f</b> 98	258	56	18	12
<b>El momento que el médico examinó</b>	22, 2%	58, 4%	12,7 %	4, 1 %	2,7 %
	<b>f</b> 95	258	61	16	12
<b>El médico protege su privacidad íntima</b>	21, 5%	58, 4%	13,8 %	3, 6 %	2,7 %
	<b>f</b> 93	262	58	17	12
<b>Privacidad de la consulta</b>	21 %	59, 3%	13,1 %	3, 8 %	2,7 %
	<b>f</b> 65	286	56	22	13
<b>Información por parte del médico</b>	14, 7%	64, 7%	12,7 %	5 %	2,9 %
	<b>f</b> 59	290	58	22	13
<b>Información por parte de los enfermeros</b>	13, 3%	65, 6%	13,1 %	5 %	2,9 %
	<b>f</b> 56	283	68	22	13
<b>Información por parte de los auxiliares</b>	17, 7%	64 %	15,4 %	5 %	2,9 %

---

**FIABILIDAD**


---

	<b>f</b> 38	279	83	21	21
<b>Apariencia y presencia del personal de salud</b>	8,6 %	63, 1%	18,8 %	4, 8 %	4,8 %
	<b>f</b> 34	266	94	26	22

<b>Cumplimiento de expectativas a la atención recibida del personal de salud</b>	7,7 %	60, 2%	21,3 %	5,9 %	5 %
--	----------	-----------	-----------	----------	--------

Nota: MA=Muy Adecuado; A=Adecuado; NA y NI= Ni Adecuado ni Inadecuado; I=Inadecuado; MI=Muy Inadecuado. Se aplicó una correlación de Pearson entre satisfacción de pacientes con atención y seguridad obteniendo como valor 0,695\*\* y entre satisfacción de pacientes con fiabilidad se obtiene un valor de 0,842\*\* y un valor  $p = 0,000$ . \*\*= correlación significativa al nivel 0,01 bilateral.

En cuanto al tiempo que los usuarios deben esperar para ser atendidos, se obtuvo los siguientes resultados: el 6,6% indicaron que esperaron menos de 5 minutos; el 22,9% de 6 a 15 minutos, el 20,8% de 16 a 30 minutos, de igual manera, el 20,8% de 30 a 60 minutos, y, por último, el 29% más de 60 minutos. Por otro lado, en lo que respecta al tiempo en que duró la atención médica, el 19% de los usuarios manifestaron que fue menos de 10 minutos, el 42,3% de 11 a 20 minutos, el 27,1% de 21 a 30 minutos y finalmente, el 11,5% más de 30 minutos.

Dentro de la tabla 6, con respecto a los recursos, se evidenció los usuarios se encontraron satisfechos en un 60,4% el equipamiento que posee la institución, un 58,6% con la cantidad del personal, un 60,7% con el material empleado durante la atención; de mismo modo manifestaron que les agrada la atención recibida en un 78,3% por parte del personal de laboratorio, un 77,6% por el personal de farmacia, un 76,3% por el personal de rayos x, un 75,1% por el personal de estadística, y, por último, un 75,1% por el personal administrativo.

**Tabla 6.** Satisfacción del usuario en relación con los recursos de la institución.

COMPONENTES		MA	A	NA y NI	I	MI
<b>Equipamiento que posee la institución</b>	<b>f</b>	29	238	117	32	26
	<b>%</b>	6,6%	53,8%	26,5%	7,2%	5,9%
<b>Cantidad del personal</b>	<b>f</b>	23	236	110	47	26
	<b>%</b>	5,2%	53,4%	24,9%	10,6%	5,9%
<b>Material empleado durante la atención</b>	<b>f</b>	22	246	117	31	26
	<b>%</b>	5%	55,7%	26,5%	7%	5,9%
	<b>f</b>	75	271	59	24	13

<b>Atención recibida por parte del personal de laboratorio</b>	%	17%	61,3%	13,3%	5,4%	2,9%
<b>Atención recibida por parte del personal de farmacia</b>	f	71	272	64	23	12
	%	16,1%	61,5%	14,5%	5,2%	2,7%
<b>Atención recibida por parte del personal de rayos x</b>	f	64	273	68	24	13
	%	14,5%	61,8%	15,4%	5,4%	2,9%
<b>Atención recibida por parte del personal de estadística</b>	f	62	270	71	25	14
	%	14%	61,1%	16,1%	5,7%	3,2%
<b>Atención recibida por parte del personal administrativo</b>	f	59	273	69	27	14
	%	13,3%	61,8%	15,6%	6,1%	3,2%

Nota: MA=Muy Adecuado; A=Adecuado; NA y NI= Ni Adecuado ni Inadecuado; I=Inadecuado; MI=Muy Inadecuado. Se aplicó una correlación de Pearson entre satisfacción de pacientes y recursos obteniendo como valor 0,732\*\* y un valor p = 0,000. = correlación significativa al nivel 0,01 bilateral.

## Discusión

Después de obtener los resultados de esta investigación, en general se observó que la mayoría de los usuarios atendidos en el ambulatorio del IESS de Santo Domingo reportaron satisfacción en el momento en que reciben atención sanitaria desde las 8 dimensiones según el modelo ESASERVISH; estos resultados son similares a los encontrados con el modelo SERVQUAL utilizado en el estudio de Vite, et al. (2018) que se realizó en los centros de salud del IESS de Santa Rosa y Peaje – Ecuador, donde, indican una ponderación satisfactoria; sin embargo, resultados contrarios se muestran en la investigación de Peñafort, et al. (2020), en el que la percepción es inferior a la expectativas, por lo que los usuarios no sienten complacencia con la atención brindada por parte de la institución

En cuanto a la dimensión de infraestructura, se evidenció que gran cantidad de los usuarios están conformes con las instalaciones del centro de salud estudiado; siendo similar a los resultados de la investigación de Fariño, et al. (2018), ya que el 73% de los usuarios muestran satisfacción.; a diferencia de los resultados del estudio de Menendez, et al. (2020), donde solamente el 22, 86% consideran que está acorde a sus necesidades.

Por otro lado, en relación a las dimensiones ambiente y confort, los resultados muestran que la mayoría de los usuarios sienten agrado con las comodidades que les brinda la institución; esto es similar al estudio de Yépez, et al. (2021) quienes manifestaron que los elementos tangibles de la entidad son confortables en un 85,7%, esto también concuerda con los resultados del artículo de Argudo, et al. (2021), donde, el 51% manifestaron estar de acuerdo.

Así mismo, una alta cantidad de encuestados indicaron que el trato recibido por parte del personal de salud que trabaja en el ambulatorio del IEES de Santo Domingo es apropiado; resultados que coinciden con el estudio de Fariño, et al. (2018), en el cual demuestran que el trato es agradable en un 80%; esto es similar a los resultados de Piedra y Lipa (2018), ya que el 91,9% de los usuarios indicaron esa afabilidad.

Además, en el presente trabajo es necesario destacar los resultados obtenidos en cuanto al buen trato, donde el personal médico sobresale ante el de los demás trabajadores de la institución; al contrario de lo manifestado en la investigación de Fariño, et al. (2018), en el que indicaron que el personal de enfermería brinda mejor trato a los usuarios atendidos.

La mitad de las personas atendidas muestran agrado con la atención en cuanto al tiempo y destrezas de los profesionales, lo cual, concuerdan con los resultados del estudio de Boada, et al. (2018), donde el 85,8% de los usuarios están de acuerdo con las habilidades del personal de salud; de igual manera, en la investigación de Menendez, et al. (2020) un 54,29% manifiestan tener confianza en cuanto a la atención.

Del mismo modo, gran parte de la muestra aseguran que sus problemas de salud han sido resueltos; esto es similar a los resultados de Lezcano y Cardona (2018), donde destacan que el 64% de sus encuestados consideran fiable los servicios otorgados por parte de los profesionales de salud.

Finalmente, la mayoría de los encuestados manifiestan que los recursos que posee la institución son apropiados para su atención, estos resultados son contrarios a los del estudio de Menendez, et al (2020), ya que destacaron que un 40% de los usuarios no se encuentran conformes.

Al determinar la relación existente entre las dimensiones de estudio como infraestructura, ambiente, confort, atención y seguridad, buen trato y fiabilidad se aplicó un estadístico, el mismo que permitió determinar que en todas las dimensiones se obtuvo valores estadísticamente significativos que permiten solventar y determinar una alta relación entre cada una de las dimensiones y la satisfacción de los usuarios. Además, es necesario destacar que, en base al test de Correlación de Pearson, la dimensión que más aportó a la satisfacción del usuario es la fiabilidad, dando como valor 0,842\*\*, sin embargo, al comparar con los resultados del estudio de Febres y Mercado (2020) se observó diferencias en el impacto donde sobresalió la dimensión de seguridad y empatía; de la misma manera, Boada, et al. (2019) en su estudio indican que sobresale la empatía, concordando en lo indicado con el estudio de Febres y Mercado (2020).

Al ser la satisfacción de los usuarios un indicador que permite evaluar de manera recurrente el servicio otorgado por parte de la institución a aquellos pacientes que acuden a recibir atención médica e incluso hacen uso de los servicios complementarios de la institución, es necesario llevar un control para tomar medidas enfocadas al aseguramiento de la calidad. Según la OMS (2022), el 33, 33% de los usuarios atendidos en el sistema de salud están insatisfechos con la atención, en cuanto al trato poco respetuoso y el tiempo de espera. Las instituciones deben buscar la satisfacción total de cada uno de sus usuarios, siempre trabajando a través de la filosofía “el paciente es la razón de ser de la institución”, e inclusive si el porcentaje de insatisfechos es reducido, buscar mecanismos para mitigar al máximo esta inconformidad, además, al llegar obtener un máximo resultado positivo se debe planificar y desarrollar estrategias para seguir manteniéndolo.

## Conclusión

Se concluye que la mayoría de usuarios están conformes con la atención recibida por parte del Ambulatorio del IESS de Santo Domingo, cada uno de los factores están relacionados con la satisfacción de los usuarios, observando que la fiabilidad de los servicios médicos es la que más influye en la satisfacción

## Referencias

1. Argudo, B., Narváez, C. y Vásquez, E. (2021). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. CIENCIAMATRIA, 7(12), 545-574. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.440>

2. Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2016). Código Orgánico de Salud. [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD\\_248332rivas\\_248332\\_355600.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf)
3. Boada, A., Barbosa, A. y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6 (1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
4. Castelo, W., Cueva, J. y Castelo, A. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198. <https://10.23857/pc.v7i6.4068>
5. De Arco, O. y Suárez, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad Y Salud*, 20(2), 171-182. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
6. Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22-33. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
7. Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1-25. <https://10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
8. Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
9. González, J. y López, M. (2021). Red de Salud Pública: distribución y estructura de unidades de salud en Cuenca, Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(3), 334-358. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.583>
10. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5<sup>o</sup> Ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.
11. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2022). IESS aporta al desarrollo de Santo Domingo. <https://www.iess.gob.ec/>

12. León, R. y León, M. (2019). La importancia y cultura en los seguros privados. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21022/1/La%20importancia%20y%20cultura%20en%20los%20seguros%20privados.pdf>
13. Lezcano, L. y Cardona, J. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Archivos de Medicina*, 14(4), 1-9. <https://10.3823/1402>
14. Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>
15. Menendez, T., Panunzio, A., Anzules, J., Veliz, I. y Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1304-131. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
16. Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, (63), 185-205. <https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>
17. Mutre, K. y González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro-Ecuador. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2(2), 31-41. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>
18. Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
19. Organización Mundial de la Salud. (2022). Calidad de la atención. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0)
20. Peñafort, A., Ramírez, T. y García, S. (2020). Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista FACCEA, Universidad de la Amazonía*, 10(1), 54-61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>

21. Pérez, V., Maciá, L. y González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública*, 53(87), 1-10. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
22. Piedra, I., y Lipa, CA. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
23. Tápanes, W., Errasti, M., Arana, R., Rodríguez, I., Román, J. y Santana, I. (2019). Control de la Calidad en la Salud Pública. Reseña Histórica. *Revista Médica Electrónica*, 41(3), 809-813. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedele/me-2019/me193w.pdf>
24. Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loría, J. y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
25. Vite, H., Palomeque, I. y Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: caso Santa rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68-78. <http://dx.doi.org/10.33789/talentos.5.86>
26. Yépez, L., Gómez, R. y Martínez, R. (2021). 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. *The Ecuador journal of medicine*, 2(2), 12-22. <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>