

## Percepción de la calidad de atención de pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud Villa Libertad, Managua, Nicaragua, junio – julio 2022

Perception of the quality of care of patients attending the outpatient clinic of the Villa Libertad health center, Managua, Nicaragua, June – July 2022

Membreño Bonilla, Allison Estefan; Hurtado, Mario José

 Allison Estefan Membreño Bonilla  
allisonmembrenob@gmail.com  
UNAN-Managua, Nicaragua

 Mario José Hurtado  
mario.hurtado@cies.unan.edu.ni  
UNAN Managua, Nicaragua

**Revista Torreón Universitario**  
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua,  
Nicaragua  
ISSN: 2410-5708  
ISSN-e: 2313-7215  
Periodicidad: Cuatrimestral  
vol. 13, núm. 36, 2024  
[revis.torreon.faremc@unan.edu.ni](mailto:revis.torreon.faremc@unan.edu.ni)

Recepción: 16 Junio 2023  
Aprobación: 11 Enero 2024

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3874817009/>

DOI: <https://doi.org/10.5377/rtu.v13i36.17632>

**Resumen:** La calidad de la atención médica es un derecho de la población nicaragüense que garantiza una atención humanizada, solidaria. Tiene una función preventiva y otra correctiva; ambas funciones son un pilar fundamental para otorgar un máximo beneficio a los usuarios que reciben la atención en salud. **Objetivo:** Analizar la percepción de calidad de atención de los pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud Villa Libertad de la ciudad de Managua en el periodo comprendido de junio a julio 2022. **Diseño Metodológico:** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, el universo fue de 600 usuarios, con una muestra de 245 usuarios, en la encuesta se aplicó el cuestionario de SERVQUAL el cual contiene 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, con cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos Epi info. **Resultados:** Se realizaron 245 encuestas, el rango de edad promedio de los participantes fue de 28 a 37 años, predominó el sexo masculino (53.5%), alta prevalencia del estado civil casado (58.4%), la población urbana (88.57%), el nivel escolaridad secundaria (57.1%) y ocupación obrera (35.9%). La apariencia de los equipos fue en excelente condiciones (51.02%), el porte y aspecto de trabajadores fue satisfactorio (50.2%), la percepción con la limpieza (40.8%), con alto nivel de resolución de los problemas (50.2%), atención de horario programado fue satisfactorio (50.2%), la información que brinda la consulta externa fue satisfactoria (53.5%), están muy satisfecho con el tiempo de espera (50.2%), la duración de atención recibida fue satisfactorio (52.7%), respecto a la estable y apropiada hora de atención los usuarios dijeron sentirse muy satisfecho (55.9%), en su mayoría los usuarios refirieron recibir información del horario de atención (56.3%). **Conclusiones:** Los resultados indican que la población se siente muy satisfecha con los servicios que se brindan en consulta externa de la unidad.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción, Usuarios, Consulta externa, SERVQUAL.

**Abstract:** The quality of medical care is a right of the Nicaraguan population that guarantees humanized supportive care. It has

a preventive and a corrective function; Both functions are a fundamental pillar to provide maximum benefit to users who receive health care. **Objective:** To analyze the perception of quality of care of patients attending the outpatient clinic of the Villa Libertad health center in the city of Managua in the period from June to July 2022. **Methodological Design:** It was a descriptive cross-sectional study, with a universe of 600 users, sample 245 users, was a survey, which included the SERVQUAL questionnaire adapted to health services, containing 22 questions of expectations and 22 of perceptions, with five dimensions: tangible goods, reliability, responsiveness, security and empathy. The collected data were entered into an Epi info database. **Results:** Is conducted 245 surveys of which the age that most attended the unit were 28 to 37 years, the majority was male (53.5%), the marital status that predominated was married (58.4%), the urban population prevailed (88.57%), the secondary education level predominated (57.1%) and the working occupation prevailed (35.9%). The appearance of the equipment was in excellent condition (51.02%), the appearance of workers was satisfactory (50.2%), the perception with cleanliness (40.8%), with a high level of problem solving (50.2%), scheduled schedule attention was satisfactory (50.2%), the information provided by the outpatient clinic was satisfactory (53.5%), they are very satisfied with the waiting time (50.2%), the duration of attention received was satisfactory (52.7%), regarding the stable and appropriate hour of attention users said they felt very satisfied (55.9%), most users said that if they received information on hours of operation (56.3%). **Conclusions:** The results indicate that the population feels very satisfied with the services provided in the outpatient clinic of the unit.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Users, External consultation, SERVQUAL.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios de acuerdo a la calidad de servicios es necesaria, Donabedian, define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales.

El modelo de calidad de servicio SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry en 1988, cuyo propósito de evaluación de la calidad de los servicios contempla cinco dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento contrasta lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo percibe de este. Cabe mencionar que el SERVQUAL es un modelo genérico, que se ha utilizado a nivel internacional fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios.

En Nicaragua no existe una validación a nivel nacional, sin embargo, se realizó Metaanálisis: Evaluación de la calidad de servicios de salud con la encuesta SERVQUAL en investigaciones académicas de programas de maestría en el centro de investigaciones y estudio de la salud CIES UNAN MANAGUA, NICARAGUA (Bolaños, 2018).

La política nacional de salud de Nicaragua, en su quinto principio, plantea sobre la calidad de la atención de salud que se brinda a la población.

Las acciones y servicios de salud deberán tener efectividad comprobada, que sean aceptadas y que generen satisfacción en la población con el menor costo y riesgo posible, cabe señalar que dichos principios están basados en el artículo N° 59 de la Constitución Política de la República.

Se han realizado diversos estudios investigativos relacionados con la satisfacción de los usuarios ya sean externos e internos en los diferentes niveles de atención de la salud, dentro de los que se pueden mencionar:

En 2019, Moreno señaló que evaluó la calidad de atención en el hospital de Matagalpa encontrando un 80% de pacientes muy satisfechos a la atención recibida.

En 2019, Castellón así mismo se encontró en el hospital Bautista de Managua, una satisfacción del 95%.

En 2017, Orozco determinó una satisfacción adecuada en un 85,6%.

En el 2018, Bedoya, Chacón y Noquera señalaron que la calidad de la atención de salud que reciben de los profesionales de la salud y la percepción sobre la infraestructura de la Institución, se percibe satisfecha con la atención recibida.

Actualmente se realizan estrategias que permiten mejorar la calidad de los servicios, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad. Para ello, se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta.

La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por lo tanto, el presente estudio pretende identificar la satisfacción de los usuarios de diferentes servicios atendidos en la consulta externa del Centro de Salud Villa Libertad.

La finalidad que se persigue es que las opiniones expresadas por los usuarios externos contribuyan a la toma de decisiones organizativas, así como brindar aporte y motivar a los trabajadores para lograr una mejoría en la calidad de los mismos.

## MATERIAL Y MÉTODO

**Tipo de estudio:** Descriptivo de corte transversal con el propósito de evaluar la calidad de un servicio brindado a la población en general.

**Área de estudio:** El estudio fue realizado en el Centro de Salud Villa Libertad ubicado en el Distrito VII de Municipio de Managua.

**Unidad de análisis:** La unidad de análisis está constituida por los usuarios de la consulta externa que acudieron a recibir atención en el Centro de Salud Villa Libertad. Proviene de las áreas Medicina General, Medicina Interna, Ginecología.

**Población en estudio:** El universo fueron los 600 pacientes que acudieron en el periodo del estudio, con una muestra de 245. Para estimar el tamaño muestral, se toma en consideración la atención promedio diaria de pacientes durante el periodo de estudio, en los servicios más demandados y utilizando el muestreo intencional o de conveniencia, por medio de la encuesta se logró obtener la percepción de la calidad de atención. El resultado de la muestra, fue elegido por el método no probabilístico de conveniencia. Dicha encuesta, en su estructura recolecta datos sociodemográficos de los pacientes, así como la valoración de la infraestructura de la institución y del proceso de atención a los usuarios tomando en cuenta la eficiencia, eficacia, y efectividad del personal de salud. Este instrumento evalúa las tres dimensiones esenciales de la calidad, como es: la estructura, el proceso y los resultados obtenidos.

**Criterios de Inclusión:**

- Aquellos usuarios > 15 años capacitados para realizar la encuesta.
- Pacientes atendidos dentro del horario establecido por el centro.

- Pacientes atendidos en consulta externa que luego pasan al área de farmacia.
- Pacientes atendidos en consulta externa que desean participar voluntariamente en la encuesta.

#### Criterios de Exclusión:

- Usuarios atendidos fuera del área de consulta externa.
- Personas que no se puedan comunicar verbalmente.
- Usuarios internos o trabajadores del Centro de Salud.
- Pacientes atendidos en consulta externa que no desean participar en encuesta voluntariamente.

**Técnicas y métodos de recolección de la información:** La información utilizada fue mediante la aplicación de encuestas a pacientes del estudio, los datos fueron procesados electrónicamente utilizando el programa Epi Info, registrándolos en tablas para su respectivo análisis. Con respecto a consideraciones éticas, para la recolección de la información la información fue manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio. Se obtuvo autorización por parte de las autoridades correspondiente del SILAIS Managua.

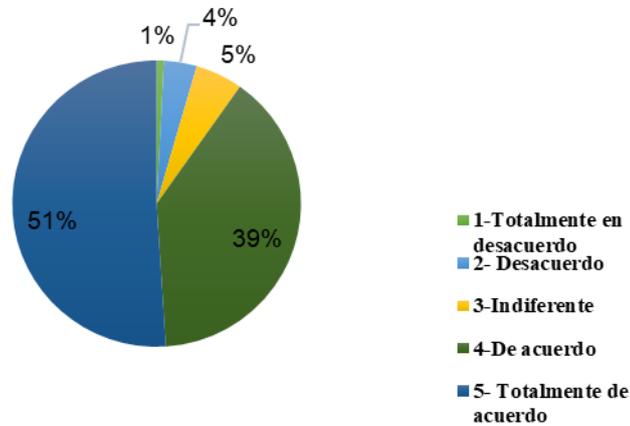
## RESULTADOS

**TABLA 1**  
Características sociodemográficas de pacientes atendidos  
en el C/S Villa Libertad, Managua, junio – julio 2022.

<b>Característica</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>Edad en años</b>	43	18%
<b>18 - 27</b>	85	35%
<b>28 - 37</b>	59	24%
<b>38 - 47</b>	52	22%
<b>48 - 58</b>	03	01%
<b>≥ a 59</b>		
<b>Sexo</b>		
<b>Femenino</b>	114	46.5%
<b>Masculino</b>	131	53.5%
<b>Procedencia</b>		
<b>Rural</b>	28	11.4%
<b>Urbana</b>	217	88.6%
<b>Estado civil</b>		
<b>Acompañado</b>	48	19.6%
<b>Casado</b>	143	58.4%
<b>Soltero</b>	54	22.0%
<b>Escolaridad</b>	20	8.2%
<b>Analfabeta</b>	39	15.9%
<b>Primaria</b>	140	57.1%
<b>Secundaria</b>	46	18.8%
<b>Universitario</b>		
<b>Ocupación</b>		
<b>Afanadora</b>	25	10.2%
<b>Ama de casa</b>	48	19.6%
<b>Obrero</b>	88	35.9%
<b>Profesional</b>	48	19.6%
<b>Técnico</b>	36	14.7%
<b>n=245</b>		

Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

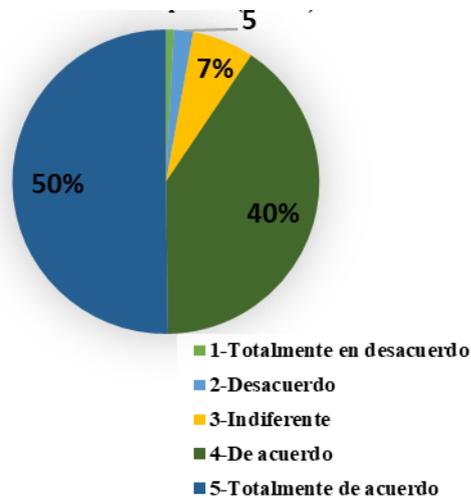
Según las principales características sociodemográficas abordadas de los pacientes en estudio se observó que predominó el sexo masculino (53.5%), la procedencia urbana (88.6%), el estado civil casado (58.4%), así como la escolaridad secundaria (57.1%) y la ocupación de obrero (35.9%) (Tabla 1).



Gráfica 1

Satisfacción de usuarios sobre la apariencia de equipos de atención. (n=245)  
 Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

En la valoración de la “Apariencia de los equipos de trabajo” de la consulta externa ante los encuestados, se encontró que un 51% (125) estaban totalmente de acuerdo con la apariencia de ellos, seguido de un 39% (96) que refirieron estar “De acuerdo” (Gráfica 1).



GRÁFICA 2

Satisfacción de usuarios sobre el servicio de limpieza. (n=245)  
 Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

La gráfica 2, muestra la satisfacción de los pacientes sobre el “Servicio de limpieza”, donde predominó de “Totalmente de acuerdo” de los pacientes con un 50% (120) (Gráfica 2).

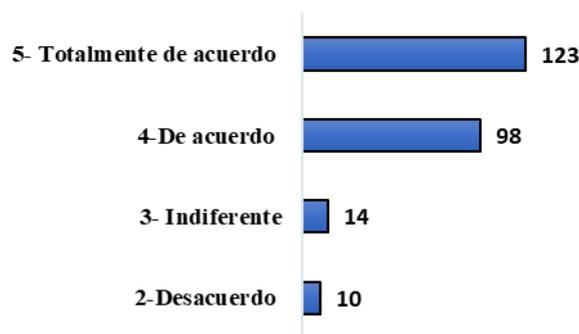
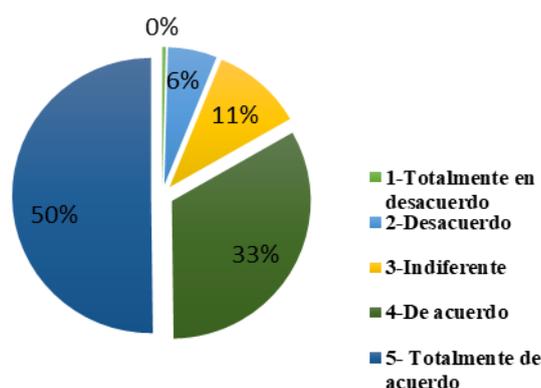


GRAFICO 3

percepcion del interes al solucionar los problemas de los usuarios en la consulta externa n 245)

Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

En relación al “Interés de la consulta externa en resolución de problemas” los usuarios estaban Totalmente de acuerdo al interés en un 50% (123) y un 40% (98) estaban de acuerdo. (Gráfica 3).

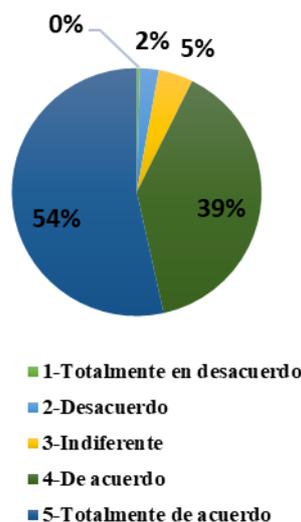


GRÁFICA 4

Percepción del usuario respecto a atención de salud en horario programado en la consulta externa. (n=245)

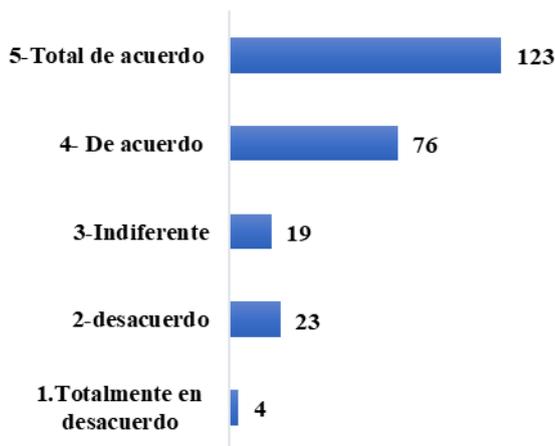
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

Con respecto a la “Atención de salud en horarios programados”, los usuarios refirieron en un 50% (123) estar totalmente de acuerdo con los horarios programados, y un 33% (81) refirió estar de acuerdo. (Gráfica 4).



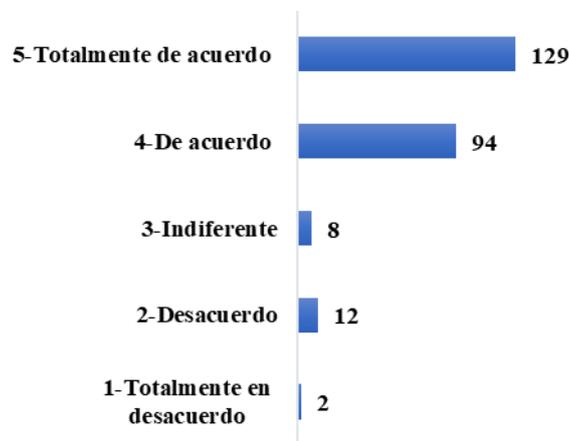
**GRÁFICA 5**  
 Información sobre el servicio a brindar en la consulta externa. (n=245)  
 Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

Al valorar la información sobre servicio a brindar, los usuarios refirieron un 54% (131) que estuvieron totalmente de acuerdo, un 39% (96 pacientes) de acuerdo, y un 5% (11). (Gráfica 5).



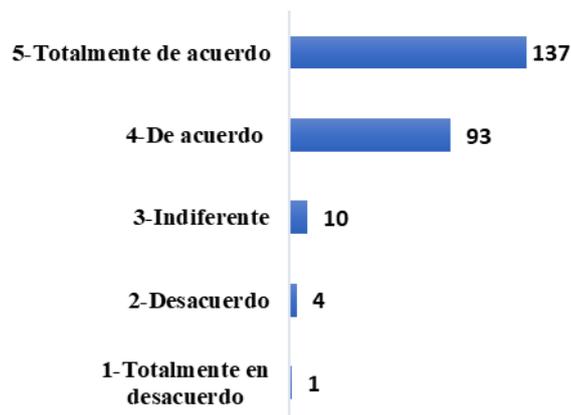
**GRÁFICA 6**  
 Apreciación del usuario respecto al tiempo de espera para en la consulta externa. (n=245)  
 Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

Respecto al “Tiempo de espera para ser atendido”, los usuarios refirieron en un 50%, (123) estar “totalmente de acuerdo, seguido del 31% que refirió estar de acuerdo. (Gráfica 6).



**GRÁFICA 7**  
 Apreciación del usuario respecto a la duración de la consulta. (n=245)  
 Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

En relación a la “Duración de la atención recibida”, los usuarios refirieron en un 53% (129) estar totalmente de acuerdo y un 38% (94) estar de acuerdo (Gráfica 7).



**GRÁFICA 8**  
 Apreciación del usuario respecto a la estable y apropiada hora de atención en la consulta externa. (n=245)  
 Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en Centro de salud de Villa Libertad

Con respecto a la “Estabilidad y apropiadas horas de atención”, los usuarios que participaron respondiendo en un 56% (137) como totalmente de acuerdo, y un 38% (93) con la respuesta “de acuerdo” (Gráfica 8).

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se estudiaron 245 pacientes que fueron atendido en la Consulta Externa del Centro de Salud Villa Libertad, de junio- julio 2022. Las características sociodemográficas de los pacientes en estudio son jóvenes y adultos de 28 a 37 años, son los que más demandan los servicios de atención en salud. Los resultados contrastados con los estudios de (Moreno, 2019) y (Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) reflejan similitud, en su mayoría.

En relación al sexo se encontró un predominio del sexo masculino, sin embargo, los resultados obtenidos en los estudios (Moreno, 2019) y (Castellon, 2019) arrojan ciertas discrepancias con los hallazgos de este, encontraron que el sexo femenino fue el más común en (73%) y (54%).

No obstante, según la procedencia, los resultados concuerdan con los estudios mencionados por (Moreno, 2019) en los que encontró que la población rural fue la que más acudió a la unidad con un (57%), (Orozco, 2017), obtuvo resultados similares, donde la mayoría de usuarios residen en área urbana (91%).

Los usuarios del Centro de Salud Villa Libertad tienen mayor accesibilidad tanto; geográfica, así como de transporte, lo que indica que están cubiertos con los servicios de salud.

El nivel de escolaridad que predominó fue el nivel secundario con un (57%). Estos datos son consistentes al estudio (Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) el cual obtuvo porcentaje mayor del (44%).

Con respecto, a la ocupación de los usuarios prevalece el nivel obrero en un (36%); Estos datos son consistentes al estudio (Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) el cual obtuvo un (30%).

Con respecto a la satisfacción de los usuarios, concuerda con datos mencionados por (Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) donde encontró que la mayoría de los usuarios refieren que en general están satisfechos con el servicio.

Respecto al servicio de limpieza de la consulta externa, estos datos no coinciden con el estudio realizado por (Moreno, 2019), donde la percepción con limpieza es positiva (60%).

(Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) describe resultados similares que es muy satisfactorio (66%).

A pesar de la alta demanda en el servicio de consulta externa, y el tiempo de la consulta, que en algunos momentos el tiempo es corto, les dan mucha importancia a las indicaciones de cómo resolver los problemas, ya que los usuarios dijeron que recibieron las recomendaciones suficientes. Esto concuerda con el estudio realizados por (Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) en Colombia que encontró que la solución a la necesidad que se brinda a la población atendida es de mayor al 50%. Con respecto al tiempo de espera, a pesar de ser mayor en ocasiones, los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos, unos dijeron que debido a la alta demanda que tiene el centro de salud ellos comprenden que deben esperar. Esto concuerda con los datos mencionados en el estudio por (Moreno, 2019) que encontró resultados en un 65%, así mismo el estudio de (Bedoya, Chacon, & Noguera, 2018) encontró resultados de un 46%.

Los usuarios se sienten muy satisfechos con el tiempo de la consulta, en su mayoría se conforman que el médico pueda recibirlo e indicarle el medicamento adecuado para resolver su problema de salud. Esto es similar al estudio realizado por (Moreno, 2019) donde los resultados fueron de un 82%. Es un dato aceptable, para lograr obtener una buena calidad de atención y que el paciente se sienta satisfecho.

## CONCLUSIONES

Los pacientes encuestados oscilan entre las edades 28 a 37 años, de sexo masculino y cuyo oficio principalmente se desempeñaban como obreros. La escolaridad de estos no superó la secundaria, con un estado civil casado y la procedencia eran del área urbana.

En relación a la percepción de calidad en el centro de salud villa libertad considerando la opinión de los encuestados destaca que en general se sienten muy satisfechos con la atención integral recibida y conforme con la coordinación de la consulta externa, equipo (instrumentos) y aseo. De este modo se optimizan los esfuerzos del personal sanitario para el sistema de salud y a la sociedad misma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Babakus, E. (1992). "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*. Vol. 24.
- Bedoya Flórez C, Chacón J, Noguera L. (2018) Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoes del municipio de Florencia - Caquetá en el último trimestre de 2018. Tesis de especialización. Universidad del Cauca – Popayán

- Bolaños, M. (2018). Metaanálisis: Evaluación de la calidad de servicios de salud con la encuesta SERVQUAL en investigaciones académicas de programas de maestrías en el centro de investigaciones y estudios de la salud CIES-UNAN. Maestría tesis, CIES UNAN Managua.
- Carman, J. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Jornal of Retailing*, Vol. 66.
- Castellón, R. (2019) Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa del Hospital Bautista de Managua Nicaragua. Maestría tesis, CIES UNAN Managua.
- Moreno Arvizu, LA. (2019) Satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de consulta externa en El Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II Trimestre 2019. Maestría tesis, CIES UNAN Managua.
- Ministerio de Salud. (2004) Ley General de Salud, Managua Asamblea Nacional de la república.
- Orozco, F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. (Masters, CIES UNAN-Managua).
- Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Washington DC: OPS; (2008) Organización panamericana de la salud OPS Liderazgo en salud Panamericana. Documento Oficial # 2879.