



Gestión sanitaria y satisfacción en usuarios de Centros de salud pública, 2022

Health management and user satisfaction in public health centers, 2022

Gestão sanitária e satisfação dos usuários de centros de saúde públicos, 2022

Anahí Choque-Santos



RESUMEN

Introducción: La gestión sanitaria es crucial para la calidad y eficiencia de los servicios de salud. **Objetivo:** Identificar la influencia de la gestión sanitaria en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Metropolitano en Tacna, Perú, durante 2022. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo correlacional con una muestra por conveniencia de 200 pacientes. Se aplicaron tres cuestionarios propios para evaluar la percepción de eficacia, calidad y satisfacción. Los datos se analizaron con el programa *SPSS.25*. **Resultados:** Se observó niveles aceptables de eficacia, calidad y satisfacción. La mayoría de usuarios se mostró satisfecho con las instalaciones (62 %), el personal (60 %) y la demanda (62 %). Además, el 41,5 % valoró positivamente la administración de insumos económicos y humanos. Los usuarios mencionaron recibir una atención integral y empática del personal médico (20,5 %). La correlación de *Spearman* mostró una relación significativa entre gestión sanitaria y satisfacción del usuario ($p=0,000<0,05$), siendo mayor en el indicador de calidad del servicio (0,425). **Conclusión:** La gestión sanitaria influyó positivamente en la satisfacción de los usuarios, destacándose la calidad y eficacia, especialmente en organización y administración sanitaria.

Palabras clave: Salud pública; gestión hospitalaria; eficacia; gestión de calidad; satisfacción de los consumidores. (Fuente: DeCS, Bireme).

Objetivos de desarrollo sostenible: Salud y bienestar. (Fuente: ODS, OMS).

ABSTRACT

Introduction: Health management is crucial for the quality and efficiency of health services. **Objective:** To identify the influence of health management on the satisfaction of users of the Metropolitan Health Center in Tacna, Peru, during 2022. **Materials and methods:** A quantitative correlational study was carried out with a convenience sample of 200 patients. Three proprietary questionnaires were applied to evaluate the perception of effectiveness, quality and satisfaction. The data were analyzed with the *SPSS.25* program. **Results:** The results showed acceptable levels of effectiveness, quality and satisfaction. The majority of users agreed with the facilities (62%), the staff (60%) and the demand (62%). In addition, 41.5% valued the administration of economic and human inputs positively. Users mentioned receiving comprehensive and empathetic care from medical staff (20.5%). The *Spearman* correlation showed a significant relationship between health management and user satisfaction ($p = 0.000 < 0.05$), being higher in the quality indicator (0.425). **Conclusion:** Health management had a positive influence on user satisfaction, highlighting quality and effectiveness, especially in health organization and administration.

Keywords: Public health; hospital administration; efficiency; quality assurance; consumer satisfaction. (Source: DeCS, Bireme).

Sustainable development objectives: Good health and well-being. (Source: SDG, WHO).

I. Universidad César Vallejo.
Lima, Perú.

Citación:

Choque-Santos A. Gestión sanitaria y satisfacción en usuarios de Centros de salud pública, 2022. Univ Salud [Internet]. 2025; 27(2):e8757. DOI: 10.22267/rus.252702.346

Recibido: Junio 11 - 2024
Revisado: Diciembre 03 - 2024
Aceptado: Marzo 10 - 2025
Publicado: Mayo 01 - 2025



ISSN: 0124-7107 - ISSN (En línea): 2389-7066
Univ. Salud 2025 Vol 27 No 2
<https://doi.org/10.22267/rus>

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud>

Agradecimiento: Expresar mi agradecimiento a Dios y a las personas que participaron en la investigación.

Fuentes de financiamiento: La investigación ha sido financiada de manera independiente por la autora.

Contribución de autoría: Anahí Choque-Santos: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción - borrador original, redacción - revisión y edición. (Fuente: CRediT, NISO).

Disponibilidad de datos y materiales: Los datos de la investigación se encuentran en el siguiente repositorio: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104932>

Conflicto de intereses:

- En este trabajo se declara, que no hay ningún conflicto de interés que pueda afectar la objetividad, integridad e imparcialidad de la investigación realizada. La autora, no han recibido ningún tipo de financiación, apoyo o beneficio de ninguna entidad pública o privada que tenga relación con el tema de estudio.
- La autora, tampoco tiene vínculos personales, familiares o profesionales con el Centro de Salud Metropolitano de la ciudad de Tacna, Perú.
- La autora se compromete a respetar los principios éticos y legales que rigen la actividad científica y a asumir la responsabilidad por el contenido y la calidad del trabajo presentado.

Consentimiento para publicación: La autora consiente la publicación de este manuscrito.

Declaración de responsabilidad: La autora declara que los puntos de vista expresados en este artículo son de su exclusiva responsabilidad.

RESUMO

Introdução: A gestão da sanitária é crucial para a qualidade e eficiência dos serviços de saúde. **Objetivo:** Identificar a influência da gestão sanitária na satisfação dos usuários do Centro Metropolitano de Saúde de Tacna, Peru, durante o ano de 2022. **Materiais e métodos:** Foi realizado um estudo correlacional quantitativo com uma amostra de conveniência de 200 pacientes. Foram aplicados três questionários para avaliar a percepção de eficácia, qualidade e satisfação. Os dados foram analisados usando SPSS.25. **Resultados:** Foram observados níveis aceitáveis de eficácia, qualidade e satisfação. A maioria dos usuários ficou satisfeita com as instalações (62%), com o pessoal (60%) e com a demanda (62%). Além disso, 41,5% avaliaram positivamente a gestão dos recursos financeiros e humanos. Os usuários mencionaram receber atendimento integral e empático da equipe médica (20,5%). A correlação de Spearman mostrou relação significativa entre a gestão da saúde e a satisfação do usuário ($p=0,000<0,05$), sendo maior no indicador de qualidade do serviço (0,425). **Conclusão:** A gestão sanitária influenciou positivamente a satisfação dos usuários, com destaque para a qualidade e eficiência, principalmente na organização e administração da saúde.

Palavras-chave: Saúde pública; administração hospitalar; eficiência; gestão da qualidade; satisfação do consumidor. (Fonte: DeCS, Bireme).

Metas de desenvolvimento sustentável: Saúde e bem-estar. (Fonte: MDS, OMS).

REFERENCIAS

1. Guzmán-Vázquez M, Santana-Espinosa MC, Torres-Esperón JM. Acciones para fortalecer la calidad de la práctica de enfermería en el Hospital "Frank País". *Inf Dir Salud* [Internet]. 2021; 35:e1056. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/infdir/n35/1996-3521-infdir-35-e1056.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Derechos humanos [Internet]. 2023 [citado 25 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
3. Monroy G, Prieto OL, Ramírez P, Rivera MA, Ortega J. El derecho de la salud y su impacto sanitario en Sudamérica. 2014-2015. *Rev Fac Med* [Internet]. 2019; 67(3):229-238. DOI: 10.15446/revfacmed.v67n3.63585
4. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020 [Internet]. 2020. DOI: 10.1787/740f9640-es
5. Zapata HJ, Porras AM, Arias EK. Factores relacionados con el uso de los servicios de salud en la población mayor de 18 años del área urbana de Cali, Colombia, en el año 2016. *Rev Gerenc Polít Salud* [Internet]. 2019; 18(37):1-15. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20\(2019-II\)/54561490008](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20(2019-II)/54561490008)
6. Organización Mundial de Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 25 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Flores-Arévalo J, Barbarán-Mozo HP. Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina* [Internet]. 2021; 5(2):1527-1545. DOI: 10.37811/cl_rcm.v5i2.368
8. Zinelli-Reyes HD. Gestión hospitalaria de un modelo de asociaciones público privadas y un modelo tradicional en dos Hospitales del Callao. *Rev Fac Med Hum* [Internet]. 2022; 22(2):280-286. DOI: 10.25176/rfmh.v22i2.4796
9. Arguello-Pazmiño AM, Monar-Solórzano MM, Argüello-Pazmiño VJ, Chávez-García EM. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de Medicina Interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Rev Invest Enlace Univ* [Internet]. 2020; 19(2):94-107. DOI: 10.33789/enlace.19.2.77
10. Armijos JC, Núñez-Mondaca A. Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Rev Med Chile* [Internet]. 2020; 48(5):626-643. DOI: 10.4067/S0034-98872020000500626
11. Matute-Calle BP, Murillo-Párraga DY. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *KOINONIA* [Internet]. 2021; 1(12):179-212. DOI: 10.35381/r.k.v6i12.1287
12. Morejón-Valdés M, Ramírez-Pérez JF, Vargas-Contreras E, Henríquez-Ritchie PS. Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en Instituciones de Salud. *UNESUM-Ciencias* [Internet]. 2021 [citado 25 Julio 2022]; 5(4): 109-122. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/view/580/367>
13. Palacios-Vega PP, Álvarez-Gavilanes JE, Ramírez-Valarezo CF. Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA* [Internet]. 2021; 7(12):67-96. DOI: 10.35381/cm.v7i12.421
14. Ruff-Escobar C, Matheu-Pérez A, Ruiz-Toledo M, Benites-Gutierrez L, Coral-Apolo EG. Fundamentos de la gestión del Capital Humano en entidades hospitalarias. *Rev Cub Invest Biomed* [Internet]. 2018; 37(2):39-45. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n2/ibi05218.pdf>

15. Tuesta-Nole JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Es salud, Perú. Arch Med Manizales [Internet]. 2018; 2:413-420. DOI: 10.30554/archmed.18.2.2677.2018
16. López-Jara AA, López-Vintimilla XR. Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. Episteme [Internet]. 2019; 6(3):383-398. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298196.pdf>
17. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Fores J, Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios [Internet]. 2018. 39(32):22. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
18. Paredes-Larios CP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de la zona rural peruana. Rev Recién [Internet]. 2020; 9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>