



## NIVELES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA DE LOS PACIENTES EN FUNCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

**Denise Liliana Pazmiño Garzón**

Ecuatoriana de 36 años de edad, Ingeniera en Marketing, Magíster en Gestión Empresarial. Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Email: [deniselili2009@hotmail.com](mailto:deniselili2009@hotmail.com)

**Ximena Patricia Granizo Espinoza**

Ecuatoriana de 36 años de edad. Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Master universitario Segundo Nivel Business Administration (MBA). Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Email: [xgranizo@esepoch.edu.ec](mailto:xgranizo@esepoch.edu.ec)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Denise Liliana Pazmiño Garzón y Ximena Patricia Granizo Espinoza (2018): "Niveles de satisfacción y calidad percibida de los pacientes en función de las dimensiones de la calidad del servicio", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2018). En línea:

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/satisfaccion-pacientes-servicio.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/satisfaccion-pacientes-servicio.html)

### RESUMEN

El interés por alcanzar la calidad en los servicios de salud, constituye una constante preocupación por parte de las instituciones encargadas de proveerlos, para atender este requerimiento autores destacados en la materia han realizado importantes aportes teóricos y prácticos con la finalidad de diagnosticar la calidad percibida por parte de los pacientes, identificados como usuarios del servicio. La presente investigación se desarrolló en un hospital de Ecuador, con la finalidad de recopilar información primaria se adaptó el cuestionario de percepciones propuesto por el modelo de gestión de calidad del servicio Servqual, en el que se contemplan las cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, instrumento que fue aplicado a los pacientes del hospital. Los niveles de satisfacción del paciente obtenidos a través de la calidad percibida, constituyen un importante insumo a partir del cual se identificaron las brechas en la prestación del servicio, determinando así las áreas de mejora que permitirán a la organización plantear y ejecutar acciones específicas tendientes a elevar la satisfacción del paciente.

### ABSTRACT

The interest in achieving quality in health services, is a constant concern on the part of the institutions responsible for providing them, to meet this requirement leading authors in the field have made important theoretical and practical contributions in order to diagnose the quality perceived by part of the patients, identified as users of the service. The present investigation was developed in a hospital in Ecuador, in order to collect primary information, the perceptions questionnaire proposed by Servqual service quality management model was adapted, in which the five dimensions of service quality are considered: tangibility, reliability, responsiveness, empathy and security, an instrument that was applied to hospital patients. The levels of patient satisfaction obtained through perceived quality constitute an

important input from which the gaps in service provision were identified, thus determining areas for improvement that will allow the organization to propose and execute specific actions aimed at elevate patient satisfaction.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción – paciente – percepción – hospital – calidad – servicio.

**KEY WORDS:** Satisfaction - patient - perception - hospital - quality - service.

### **Introducción:**

Una organización es competitiva actualmente cuando ofrece al mercado bienes y servicios de calidad. El cliente busca rapidez, seguridad, cortesía, confiabilidad, eficacia como algunas características esperadas en la adquisición de un bien o en la prestación de un servicio.

No basta con la entrega del producto, las organizaciones de hoy deben preocuparse por crear, mantener y fortalecer relaciones duraderas con el cliente para de esta manera garantizar su supervivencia en el mercado.

Los esfuerzos de las empresas deben estar enfocados al cliente, a partir del conocimiento de sus necesidades, brindarles soluciones con valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, de esta manera garantizar su lealtad ya que para toda proyección en el mundo moderno, implica partir del cliente y de conocer sus expectativas sobre las cuales se montan los servicios de excelencia.

Particularmente, el hospital objeto de estudio a pesar de ser una institución joven en el área de la salud y que constantemente realiza procedimientos para la mejora continua en la entrega de su servicio no conoce con certeza cuál es la opinión de sus clientes acerca de la calidad del servicio recibido.

Es por ello, la necesidad de realizar una investigación que recolecte y analice las percepciones de los clientes, a través del Modelo SERVPERF, cuyos resultados establecerán un punto de apoyo para la gerencia de la empresa y que sea de utilidad para diseñar y ejecutar acciones que originen una mejora en la prestación del servicio.

### **Metodología:**

De acuerdo a los objetivos planteados se realizó una investigación de tipo descriptivo, se aplicó la encuesta a los usuarios del hospital, describiendo sus percepciones a través de la medición de diversas variables (*Cuestionario de Percepciones*) con el fin de proponer optimizar la calidad del servicio otorgado. Además, cabe considerar que dicha investigación es de corte transversal debido a que se realizó en un momento determinado.

El procedimiento a seguir para el diseño y aplicación del Cuestionario de Percepciones, basado en la teoría, propuso obtener información acerca de lo que los clientes realmente percibieron en el servicio del hospital, en base a las cinco dimensiones (Seguridad, Empatía, Tangibilidad, Confiabilidad y Capacidad de Respuesta); para esto se solicita dar una calificación del 1 al 5, siendo: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En Desacuerdo, 3 Neutral, 4 De

Acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. (Escala de Likert), luego se procedió a identificar las deficiencias en la calidad de las dimensiones, permitiendo de esta manera detectar problemas ocultos que interfieren en la prestación de una mejor calidad en el servicio.

Con la finalidad de validar el instrumento a utilizar, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.944, resultado muy superior al 0.6 establecido, determinándose la alta fiabilidad del cuestionario diseñado, adaptado y validado en la valoración del proceso de prestación del servicio de salud del hospital a través de las cinco dimensiones de la calidad del servicio.

### Cuadro 1. Estadísticos de fiabilidad

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	377	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	377	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	20

### Población

La población sujeta a estudio la conformaron los usuarios externos que acudieron en el año 2017 a los servicios del hospital en sus tres áreas: Andina, Alternativa y Alopática. Los usuarios atendidos en el año 2017 fueron 19758.

### Muestra

Siguiendo la metodología propuesta, a continuación se presenta la fórmula para determinar el número de encuestas que se aplicó a los clientes del hospital.

$$n = \frac{Z^2 * PQN}{e^2(N - 1) + Z^2 * PQ}$$

Donde:

<b>n =</b>	Tamaño necesario de la muestra.
<b>e=</b>	5%
<b>Z =</b>	1.96 (tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad)

<b>N =</b>	19758 pacientes
<b>q =</b>	0.5
<b>p =</b>	0.5
Situación con el 95% de confiabilidad	

$$n = \frac{((1.96^2) * (0.5)(0.5))}{((0.05)^2 * (19758 - 1) + (1.96)^2(0.5)^2)}$$

$$n = \frac{18975.5832}{50.3529}$$

$$n = 376.85 \sim 377$$

**n = 377 encuestas a aplicar a los pacientes**

En conclusión, se aplicaron 377 encuestas, una vez que se definió la muestra por medio de la fórmula anterior.

**Resultados:**

A continuación se presentan los resultados de los cuestionarios, mismos que fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS, versión 20.0



**Cuadro 2. Análisis general de la encuesta realizada a los usuarios del hospital**

Ord	DECLARACIONES	ANTES						DESPUES					
		5	4	3	2	1	TOT	5	4	3	2	1	TOT
<b>Seguridad</b>													
1	Los profesionales del Hospital Andino demuestran capacidad para prestar el servicio.	137	176	51	11	2	377	219	132	26	0	0	377
2	El Hospital Andino mantiene los equipos limpios para atenderle	178	104	76	18	1	377	335	34	8	0	0	377
3	Usted se siente seguro del tratamiento a seguir dado por los profesionales de salud.	168	107	95	5	2	377	319	56	2	0	0	377
4	Su historia clínica así como los resultados de sus exámenes son llevados cuidadosamente, para evitar confusiones.	158	96	120	2	1	377	235	68	72	0	0	375
<b>Empatía</b>													
5	El personal del hospital le brinda una atención cordial	113	198	58	8	0	377	260	110	5	2	0	377
6	El hospital le brinda una atención individualizada	120	176	70	7	4	377	257	113	2	5	0	377
7	El personal comprende sus necesidades específicas	215	101	51	8	2	377	234	134	9	0	0	377
8	Recibe una atención con calidez humana por parte del personal.	97	48	216	15	1	377	267	108	2	0	0	377
<b>Tangibilidad</b>													
9	La infraestructura del hospital es adecuada para prestar el servicio	116	199	51	7	4	377	173	164	35	5	0	377
10	El hospital dispone del equipamiento necesario para atenderle.	244	69	62	2	0	377	310	47	20	0	0	377
11	El hospital cuenta con señalización en sus instalaciones.	154	78	124	17	4	377	290	80	7	0	0	377
12	El personal del hospital conserva una apariencia pulcra.	250	107	14	4	2	377	317	60	0	0	0	377

Ord	DECLARACIONES	ANTES						DESPUES					
		5	4	3	2	1	TOT	5	4	3	2	1	TOT
<b>Confiabilidad</b>													
13	Los profesionales han realizado un diagnóstico preciso en su caso.	234	54	57	25	7	<b>377</b>	317	53	5	2	0	<b>377</b>
14	El personal demuestra profesionalismo para atenderle.	220	21	103	25	8	<b>377</b>	276	87	14	0	0	<b>377</b>
15	Los profesionales que laboran en el hospital tienen una verdadera vocación de servicio.	128	99	145	4	1	<b>377</b>	340	37	0	0	0	<b>377</b>
16	Los medicamentos y dosis que le han suministrado han sido efectivos	206	135	34	2	0	<b>377</b>	313	64	0	0	0	<b>377</b>
<b>Capacidad de Respuesta</b>													
17	La atención prestada es ágil	39	124	169	34	11	<b>377</b>	240	137	0	0	0	<b>377</b>
18	El personal demuestra predisposición para atenderle	90	167	46	58	16	<b>377</b>	248	129	0	0	0	<b>377</b>
19	Los profesionales están dispuestos a contestar todas sus interrogantes.	181	104	87	3	2	<b>377</b>	322	55	0	0	0	<b>377</b>
20	El hospital cuenta con profesionales de salud las 24 horas del día para atender casos de emergencia	21	72	93	156	35	<b>377</b>	315	44	18	0	0	<b>377</b>

#### Cuadro 4. Dimensión Seguridad

INTERPRETACIÓN	ANTES		DESPUÉS	
	F	%	F	%
Satisfacción	1124	75%	1398	93%
Insatisfacción	384	25%	110	7%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del hospital

Elaborado por: Las autoras

#### Cuadro 5. Dimensión Empatía

INTERPRETACIÓN	ANTES		DESPUÉS	
	F	%	F	%
Satisfacción	1068	71%	1483	98%
Insatisfacción	440	29%	25	2%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del hospital

Elaborado por: Las autoras

#### Cuadro 6. Dimensión Tangibilidad

INTERPRETACIÓN	ANTES		DESPUÉS	
	F	%	F	%
Satisfacción	1216	81%	1412	94%
Insatisfacción	292	19%	96	6%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del hospital

Elaborado por: Las autoras

#### Cuadro 7. Dimensión Confiabilidad

INTERPRETACIÓN	ANTES		DESPUÉS	
	F	%	F	%
Satisfacción	1182	78%	1487	99%
Insatisfacción	326	22%	21	1%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del hospital

Elaborado por: Las autoras

**Cuadro 8. Capacidad de respuesta**

INTERPRETACIÓN	ANTES		DESPUÉS	
	F	%	F	%
Satisfacción	912	60%	1469	97%
Insatisfacción	596	40%	39	3%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes del hospital

**Elaborado por:** Las autoras

### **Discusión:**

- La atención en salud incluye la actitud, el comportamiento, y los conocimientos de los profesionales dedicados a esta noble labor. Es deber del personal de saber escuchar y mostrar empatía con los pacientes, la atención sanitaria involucra el reconocimiento de los pacientes como seres humano, es así que las opiniones, valores y preferencias de los pacientes son prioridad a la hora de planificar y desarrollar el proceso de prestación del servicio.
- La limpieza está asociada de manera inherente con la salud, es una condición indispensable para garantizar una atención médica de calidad. En tal virtud, los servicios de mantenimiento de cada una de las instalaciones de la institución y de control de infecciones es fundamental en unidades de salud desde un centro médico hasta un hospital. La limpieza de los equipos médicos también constituye un factor esencial, esta actividad debe realizarse de manera regular y profesional.
- Actualmente, la calidad y la atención médica constituyen un binomio ineludible que exigen los pacientes que asisten a las diferentes unidades de salud. La calidad tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción de los clientes identificados como usuarios de los servicios de salud.
- Los registros médicos como la historia clínica y en general todos los documentos médicos, tienen un alto valor, su correcta gestión favorecen de manera directa a mejorar la atención sanitaria e incrementar la satisfacción de los pacientes, a proteger los intereses legales del paciente, de los profesionales de salud y de la institución, así como proporcionar información con fines de docencia e investigación.
- La mejora en la comunicación entre el personal sanitario y el paciente es una condición indispensable para poder mejorar el sistema sanitario. Esto es así no solamente por razones psicosociales, sino incluso por razones puramente clínicas, dado que muchos errores de diagnóstico se deben precisamente a una pobre y/o inadecuada comunicación entre el personal sanitario y el paciente.
- La atención orientada al paciente es un enfoque en el que los pacientes reciben un trato más cercano. Se traduce en la manera de enfocar la prestación de cuidados en la que se considera a los pacientes los verdaderos protagonistas de la atención sanitaria, de manera que reciben aquello que esperan conseguir.
- Uno de los retos más grandes que tienen las organizaciones de hoy es el de comprender los requerimientos, necesidades e inquietudes de los clientes, para así generar la mejor oferta de

bienes y servicios. Las necesidades de los clientes son diversas y es importante que todos entendamos que si deseamos mejorar o crear valor, los usuarios evalúan el desempeño de nuestros productos a través de sus características.

- La base del enfoque humanístico es el conocimiento del paciente y de su punto de vista mediante el diálogo continuado. De esta manera, el personal de contacto podrá ver al paciente desde un punto de vista más humano, y así reconocer las interrelaciones e interconexiones entre él y su entorno, centrado en la recuperación de la salud, la armonía y una mayor calidad de vida.
- La importancia del ambiente físico radica en el ánimo, seguridad y comodidad de los pacientes. Las instalaciones deben atender los requerimientos de los usuarios garantizando la accesibilidad, un ambiente agradable durante su permanencia, espacio suficiente de todos sus ambientes con la finalidad de que el proceso de prestación del servicio se desarrolle de forma eficiente.
- Comprender cómo los elementos tangibles de un hospital pueden impactar en la calidad del servicio permitirá mirarlos desde otra perspectiva. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la empresa, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales al paciente, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven del hospital.
- Los sistemas de señalización, son una parte esencial en la conformación de la imagen de una casa de salud, contribuyen a identificar los ambientes y guiar a los pacientes durante el proceso de prestación del servicio de salud. De allí la importancia de la correcta utilización de esta técnica de comunicación visual que garantice una mejor y más rápida accesibilidad a los distintos lugares y servicios del hospital, pero cuando esta accesibilidad no llega a la totalidad de las personas, se produce un quiebre importante en el cumplimiento de una de las funciones básicas.
- El personal de contacto con buen aspecto y una imagen acorde a la filosofía de la organización es un plus a la hora de prestar el servicio.
- Para llegar a un diagnóstico preciso es necesario llevar a cabo una exploración minuciosa apoyada en exámenes de laboratorio y pruebas complementarias que ayuden al profesional de salud a determinar con certeza las causas de la enfermedad presentada.
- El personal de salud debe reafirmar sus principios que involucran no solo el compromiso personal al bienestar de sus pacientes sino también los esfuerzos colectivos que mejoren el sistema de atención de la salud y el bienestar de la sociedad. Médicos y enfermeras tienen una de las profesiones más nobles. A sus deberes de promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, se añade sin duda una más, llevar el consuelo a quien sufre.
- La gestión del tiempo es un factor clave en la satisfacción de los usuarios en la atención primaria. Estos servicios garantizan la atención 24 horas al día, todos los días del año y se organizan para dar una respuesta ágil a las necesidades del paciente. Esto responde al ejercicio legítimo por parte de cualquier ciudadano de su derecho a la asistencia sanitaria cuando lo cree necesario.
- La actitud favorable demostrada por los profesionales de salud al momento de atenderle al paciente es crucial, donde la información, solución, confianza, expectativas, tienen como único objetivo la generación de una salud de calidad.
- La relación médico-paciente es fundamental tanto para el diagnóstico como para el tratamiento. Toda actividad asistencial está influenciada, directa o indirectamente, por la relación interpersonal.

## CONCLUSIONES

- La evaluación de la calidad de los servicios, a partir de la percepción de los usuarios, permite modificar o reafirmar las políticas de gestión de la calidad del servicio del hospital, lo que confirma la teoría trabajada por Cronin y Taylor, de que la calidad de los servicios viene dada en relación con la percepción que tienen los usuarios de los servicios ofrecidos.
- Al analizar los resultados de la investigación se advirtieron algunas fallas o errores que se suscitan cuando la institución entrega el servicio. El descuido de los detalles, y el no corregir algo equivocado o erróneo a tiempo, puede crecer y originar un problema mayor, como en este caso los clientes del Hospital supieron manifestar algunos problemas que se vienen presentando como es la larga espera para recibir la atención médica, ausencia de especialistas a tiempo completo, confusión de las historias clínicas, atención descortés brindada en recepción y en la sala de preparación de consulta externa, por citar los más importantes.
- Podemos definir que los clientes de esta institución, en general se encuentran con un grado de satisfacción medio. Tienen opiniones muy favorables hacia los diferentes aspectos que componen el servicio, pero si puntualizaron y precisaron, cuando se debía hacer referencia a las fallas, dándoles una calificación de: 1 y 2
- La implementación del plan de mejoramiento tuvo un efecto positivo en la percepción de los usuarios del hospital, que se evidenció en los resultados obtenidos en la evaluación posterior a su ejecución a través de mayores niveles de satisfacción, considerando las cinco dimensiones analizadas anteriormente.

### Referencias:

- Cronin , J., & Taylor. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling, Performance-Based and Perceptions Minus Expecttions Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, 55-68.
- Donavedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care.
- Eigler, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción, el marketing de servicios*. México: McGraw-Hill.
- De los Ríos, J., & Ávila , T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacci[on de paciente. *Inestigación y Educación en Enfermería*, 128-137.
- Grönroos. (1983). *Dirección Estratégica y Marketing en el Sector Servicios*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Grönroos. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Langeard, P. E. (1989). *Servucción el marketing de servicios*. México: McGraw-Hill
- Palacios, J. (2012). *Administración de la Calidad*. In J. L. Blanco. México: Editorial Trillas.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación futura, 44-60.