

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2710>

Modelo de evaluación de la satisfacción del paciente

Patient satisfaction evaluation model

Belén de las Mercedes Parrero-Mayorga

pg.belendpm39@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0000-4078-8806>

Ariel José Romero-Fernández

ua.arielromero@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Erik Pablo Beltrán-Ayala

pg.docenteepba@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0534-0827>

Recibido: 15 de enero 2023

Revisado: 20 marzo 2023

Aprobado: 15 de abril 2023

Publicado: 01 de mayo 2023

RESUMEN

El objetivo del presente artículo es evaluar la satisfacción de los pacientes del área de Imagenología, para mejorar la calidad del servicio de Auxiliares de diagnóstico del Hospital General Riobamba. La investigación fue descriptiva ya que se pretende descubrir problemas que se puedan dar con los pacientes del área imagenología del hospital de Riobamba. Los Resultados evidenciaron, la necesidad de implementar encuestas virtuales, para recopilar información e integrar nuevos servicios y a su vez solucionar problemas. Es así como la dimensión de empatía puede alcanzar una brecha más cerrada y el servicio ofertado cumplirá con la calidad necesaria además de ser primordial dar la importancia del caso al buzón de sugerencias digital y físico. Como conclusión, se tiene que se debe fortalecer la fiabilidad, para que la entidad cumpla sus funciones, por consiguiente, hay que capacitar al personal de forma continua, para mejorar sus relaciones con los pacientes.

Descriptores: Satisfacción laboral; paciente; hospital; encuesta; capacitación. (Tesauro UNESCO).

ABSTRAC

The objective of this article is to evaluate the satisfaction of patients in the Imaging area, to improve the quality of the Diagnostic Assistants service of the Riobamba General Hospital. The research was descriptive since it is intended to discover problems that may occur with patients in the imaging area of the Riobamba hospital. The Results showed the need to implement virtual surveys, to collect information and integrate new services and in turn solve problems. This is how the dimension of empathy can reach a more closed gap and the service offered will meet the necessary quality, in addition to being essential to give the importance of the case to the digital and physical suggestion box. In conclusion, reliability must be strengthened, so that the entity fulfills its functions, therefore, staff must be trained continuously, to improve their relationships with patients.

Descriptors: Job satisfaction; patient; hospital; survey; training. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

La importancia y la razón de ser de un servicio es su intangibilidad, por lo tanto, su calidad podrá ser medida por una gran cantidad de variables circundantes, las que pueden modificar la percepción de quien lo recibe de maneras circunstanciales, por lo que su producción debe ser orientada siempre en la necesidad actual de la demanda, el factor determinante al entregar un producto intangible será la interacción que se produce entre el usuario y el personal que da el servicio. (Kotler y Keller, 2006)

La evaluación o medición de la satisfacción al usuario según (Fernández y Bajac, 2013), refieren a la gran fluctuación que existe en los parámetros de medición ya que la expectativa del usuario es impredecible en cuanto a la percepción que tiene del servicio que recibe sin embargo las investigaciones han determinado ciertos criterios para evaluar la calidad del servicio, en categorías o dimensiones que las han identificado como cualidades en la medición de la calidad, de allí la importancia de levantar información que clarifique el nivel de expectativas del usuario.

Actualmente las instituciones del sector público que brindan servicios de salud a la comunidad generan expectativas que se hallan en constante apreciación por parte de sus pacientes, esto sumado al amplio conocimiento existente en los pacientes sobre derechos constitucionales y normativa vigente, obliga a los administradores hospitalarios a tomar estrategias organizacionales de monitoreo, evaluación y control de la optimización de la oferta hospitalaria a una demanda exigente de atención integral de salud. (Chicaiza et al 2018).

La calidad de atención en la prestación de servicios de salud públicos, en la actualidad es medida a través de la satisfacción del paciente, tendencia utilizada para dar un giro a la visión tradicional de administración, permitiendo la mejora significativa de los servicios con la finalidad de ser eficientes y económicamente sostenibles en el tiempo. (Coloma, Fajardo, y Vásquez, 2019)

En el año 2012 se conforma la Red Pública Integral de Salud con el objetivo de dar cumplimiento a la Constitución de la República del Ecuador aprobada en el 2008, en donde la salud es reconocida como un derecho fundamental garantizada por el Estado, perspectiva bajo la cual la Red Pública Integral de Salud con la finalidad de articular el sistema denomina prestadores de salud al Ministerio de Salud Pública (MSP), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS, Fuerzas Armadas-ISSFA y Policía Nacional- ISSPOL. (Espinoza, Acuña, De la Torre y Tambini, 2017).

Al ser una estructura que pretende lograr la universalidad de atención de salud por medio de un sistema integral de prestación de servicios, incluye también dentro de esta sinergia a la Red Complementaria que la conforman los prestadores de salud privados con y sin fines de lucro que al igual que los prestadores de salud públicos están supeditadas a la legislación y control de la Autoridad Sanitaria que la ejerce el Ministerio de Salud Pública. En este contexto al ser el IESS, un prestador integral de servicios de salud, para afiliados al seguro general obligatorio, así como también afiliados al ISSFA e ISSPOL y demás población ecuatoriana que no pertenece a ningún seguro de salud, pese a que su ente de control sanitario es el Ministerio de Salud Pública, cuenta con autonomía administrativa y financiera en todas las unidades médicas que pertenecen al Seguro General de Salud Individual y Familiar

El Hospital General Riobamba perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mantiene una estructura orgánico funcional vertical por lo que la jerarquía es el modelo de administración, corresponde a un Hospital de II Nivel de Complejidad, dentro de dicha estructura se encuentra la Dirección Técnica de Auxiliares de Diagnósticos, con el servicio de imagenología el mismo que cuenta con tres áreas: Radiología Convencional y Mamografías, Ultrasonidos y Tomografías.

Según (Jiménez, 2017) en sus tesis de posgrado, los modelos de planificación estratégica son parte fundamental en los establecimientos de salud que conforman la Red Pública Integral de Salud, donde los servicios de salud son identificados como el resultado de la

necesidad poblacional de un estado y son percibidos por los usuarios como satisfactorios o ineficientes, por lo que la planificación debe ser enfocada a esa necesidad de organización que pretende encontrar la calidad de su oferta.

La prestación de servicios de radiodiagnóstico forma parte de la atención integral de salud a la cual todos los ecuatorianos tienen derecho y la hemos venido mencionando, la confiabilidad de resultados es uno de los principales factores para alcanzar la excelencia en los servicios radiológicos, complementados con la oportunidad en el acceso, así como también la capacidad de respuesta y seguridad en el cumplimiento de las normas y legislación que corresponde a esta rama de la salud.

La contratación de prestadores de salud privados que el IESS mantiene para satisfacer las necesidades de los pacientes, provocada por la falta de capacidad resolutive en las unidades médicas, en lugar de generar satisfacción y comodidad en el paciente y sus familiares ha ido plasmando en su mente que el servicio de auxiliares diagnósticos radiológicos que reciben es ineficiente, casos similares se replica en varios países latinoamericanos como el vecino país de Perú, en donde se ha incrementado la evaluación a los servicios de salud desde un enfoque del usuario externo. El objetivo del presente artículo es evaluar la satisfacción de los pacientes del área de Imagenología, para mejorar la calidad del servicio de Auxiliares de diagnóstico del Hospital General Riobamba.

MÉTODO

Aquí se hace mención la aplicabilidad de una investigación descriptiva ya que se pretende descubrir problemas que se puedan dar con los pacientes del área imagenología del hospital de Riobamba y una vez conocidos los resultados se podrá hacer una toma de decisiones oportuna para lograr la satisfacción total de los pacientes. Para la siguiente investigación se trabajará con una población tomada del promedio obtenido de las atenciones brindadas en el servicio de imagenología del Hospital General Riobamba, en

los meses de febrero de los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente. El mes de febrero se ha asignado aleatoriamente sin que tenga alguna injerencia en particular que pueda alterar o variar la presente investigación.

Tabla 1.

Atenciones en el servicio de imagenología del Hospital General Riobamba.

AÑO	MES	ATENCIONES
2018	Febrero	6826
2019	Febrero	7165
2020	Febrero	6977
total		20968

Fuente: Departamento de estadística del Hospital General Riobamba.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Diseño de cuestionario:

El modelo SERVQUAL es un cuestionario diseñado tomando en cuenta 5 dimensiones las cuales contienen 22 preguntas para los colaboradores internos y 21 preguntas enfocadas en los colaboradores externos de las empresas, al aplicarlo en el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta la siguiente escala de Likert:

Tabla 2.
Escala de Likert.

Escala de Likert	
1	Mucho menos de lo esperado
2	Menos de lo esperado
3	Igual a lo esperado
4	Más de lo esperado
5	Mucho más de lo esperado

Fuente: Los autores.

Método de recolección de datos

La aplicación de esta herramienta de investigación se realizó tomando en cuenta los datos anteriormente obtenidos para cumplir este fin, por tanto, se evaluaron a los clientes externos e internos del Hospital General Riobamba, para desarrollar este proceso fue necesario el proporcionar datos adicionales para despejar las dudas que estos poseyeran.

Análisis de fiabilidad

Para analizar las encuestas es necesario el empleo de un programa llamado IBM SPSS, en el cual se desarrolló un archivo compuesto por los datos de las 95 personas que conforman mi muestra que está compuesta tanto por clientes externos como clientes internos.

Tabla 3.
Alpha de Cronbach.

Alpha de Cronbach	Número de Elementos
0,979	44

Fuente: SPSS Statistics.

En esta tabla se puede apreciar que existe un margen de confiabilidad de 0,979 esto se debe a la lógica que poseen las preguntas para medir el nivel de expectativas y percepciones que posee la encuesta.

Tabla 4.
Resultados clasificados en base a las Percepciones y Expectativas.

SERVQUAL	Alfa de Cronbach
Percepciones	0,981
Expectativas	0,978

Fuente: SPSS Statistics.

En esta tabla se puede apreciar el resultado obtenido en el coeficiente conocido como Alpha de Cronbach es cual este compuesto por 22 preguntas cada uno y se puede afirmar con confianza que cada ítem está relacionado entre sí, los resultados obtenidos son superiores a 0,7 por tanto se afirma que la herramienta investigativa tiene un nivel muy alto de confiabilidad.

Tabla 5.
 Resultados del análisis del alfa de Cronbach, dividido por dimensiones.

Alfa de Cronbach		
Dimensión	Percepciones	Expectativas
Fiabilidad	0,921	0,746
Sensibilidad	0,954	0,553
Seguridad	0,971	0,758
Empatía	0,918	0,817
Elementos tangibles	0,932	0,651

Fuente: SPSS Statistics.

DISCUSIÓN

Para la aplicación de esta investigación, fue necesario la utilización del modelo SERVQUAL para así obtener el nivel de satisfacción, para aplicar este cierre se dejó a un lado el nivel de seguridad, debido a que es la única dimensión que cuenta con un índice positivo, por tanto, se estima que su funcionamiento es adecuado para el accionar de la institución. Mediante una comparación de los resultados esta investigación se basó en los siguientes trabajos similares:

Para los autores Silva, Macías, Tello, & Delgado (2021) en su artículo midieron la calidad del servicio en una empresa comercial de México, mediante Alfa de Crombach se observó que el menos valor se encamina en la variable lealtad del cliente con 0.886, por otra parte, las variables de calidad en el servicio y satisfacción del cliente tienen valores superiores, con un valor de 0.906 y 0.907 cada una. Lo que también se puede recalcar son las puntuaciones más altas las mismas que se obtuvieron al evaluar de forma individual las

dimensiones que componen la calidad en el servicio por lo tanto los valores oscilan entre 0.913 y 0.922. Los valores exhibidos por medio del coeficiente alfa de Cronbach señalan un equilibrio interno en todas las variables y en las dimensiones de la variable calidad en el servicio. También se demostró que la escala del cuestionario tiene una confiabilidad importante para dicha investigación.

Por otra parte, se puede acotar que entre las variables satisfacción del cliente y lealtad del cliente existe una relación estrecha, al obtener un valor de 0.827. Además, en cuanto a las dimensiones que componen la calidad en el servicio con relación a la variable de satisfacción del cliente se observa una correlación positiva, con valores oscilan entre 0.684 y 0.910. Esta variable presenta una relación fuerte y positiva con la dimensión de aspectos tangibles, mientras que con el resto de las dimensiones mantiene una relación moderada. En la dimensión de aspectos tangibles, con una relación fuerte y positiva, y con las otras dimensiones mantienen una relación moderada. Con apoyo de la variabilidad explicada, se confirmó para ambos casos su validez, al interpretarse que existe una incidencia de la satisfacción del cliente de 67 %, y de 64 % en la lealtad del cliente a partir del nivel de la prestación de la calidad en el servicio. En la dimensión empatía se presentó una asociación de un 48 %, y para la dimensión de responsabilidad con 45 %, que es el menor valor.

Por otra parte, (Vigo, 2021) en su trabajo de investigación para conocer la satisfacción de los clientes en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo alcanza los siguientes resultados en relación con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente por lo que arroja un coeficiente de alfa de correlación Rho de Spearman de 0,617% seguido de esto existe una relación entre cada una de las dimensiones de calidad y satisfacción del cliente ya que se observa un $p < 0,01$ en las dimensiones las mismas que son: elementos tangibles con un Rho= 0,517%, fiabilidad con un Rho= 0,528%; capacidad de respuesta con un Rho= 0,440% seguridad con un Rho= 0,448% y finalmente con un Rho= 0,678.

Según (Vizuete, 2021) en su trabajo de investigación titulado como “Las dimensiones del modelo Servqual en la satisfacción del cliente de la empresa CLOUDSTUDIO CIA. LTDA. en la ciudad de Quito” donde los resultados muestran un valor bueno ($>0,8$) para la medida del ajuste muestral según los 22 de la encuesta, los mismo que se expresaron en 5 dimensiones en cuanto a calidad, este valor demuestra que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios. En cuanto al alfa de Cronbach se cuantifico el nivel de fiabilidad de las variables en estudio obteniendo los resultados en las expectativas un valor de 0,890 y para las percepciones 0,854. Se llevó a cabo la encuesta Servqual baso en un contexto empresarial. La empresa debe orientarse en llevar al término excelente las percepciones, sobre todo las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, puesto que estas son las dimensiones que pueden cerrar aún más sus brechas.

Según (Silva, Julca, Luján, & Trelles, 2021) mencionan en su artículo como se evidencia la calidad de los servicios en hospedajes, los resultados también indican que la satisfacción de los clientes por la prestación de los restaurantes, no evidencian relación significativa con la calidad de los servicios de los restaurantes ($r=0.114$, $\text{sig.}=0.110$). Respecto a la percepción de los turistas, a nivel de las dimensiones de la calidad del servicio, que los hospedajes ofrecen, se evidenció un servicio de calidad en todos sus aspectos a un promedio cercano a los 4 puntos. En cuanto a los servicios de los restaurantes, los aspectos favorables son los elementos materiales del servicio, el nivel de respuesta y la seguridad; mientras que, los aspectos desfavorables se relacionan con la confiabilidad del servicio y la empatía.

Finalmente, Argudo, Narváez, & Vásquez (2021) en su investigación hacen referencia a que la calidad es importante en el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio del Hospital del día Azogues; obteniendo como resultados en el Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados , se buscó el nivel de satisfacción de 255 usuarios hospitalizados en esta institución, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL; es así como se

obtuvieron los siguientes resultados: 76,1% en servicio recibido; 83,02% en aspectos tangibles, con menor porcentaje se encuentra la dimensión “capacidad de respuesta” en la que únicamente se obtuvo el 66,09%; y en último lugar con 53,88% se encontraban “los trámites para las altas”.

CONCLUSIONES

El área de imagenología debe implementar encuestas virtuales que permitan recopilar información y así poder integrar nuevos servicios y a su vez solucionar problemas que los pacientes presenten. Es así como la dimensión de empatía puede alcanzar una brecha más cerrada y el servicio ofertado cumplirá con la calidad necesaria además de ser primordial dar la importancia del caso al buzón de sugerencias digital y físico con el fin de conocer con más detalle la problemática que más le afecta al usuario al visitar esta área del hospital. Al brindar la prioridad del caso a la empatía por consecuencia la capacidad de respuesta será exitosa ya que los colaboradores internos se encuentren identificados con la entidad para brindar información necesaria a los pacientes y estos a su vez se sientan comprendidos y satisfechos con el servicio.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad como el objetivo que la entidad cumpla sus funciones siempre se debe estar periódicamente en capacitaciones al personal de la institución para mejorar sus relaciones con los pacientes que acuden a instituciones públicas para conseguir este fin recordando que si el personal está capacitado se encuentra en la capacidad de resolver problemas de una manera eficiente y eficaz. Para ello es relevante que los elementos tangibles con los que cuente el área de imagenología posean un croquis de toda el área con el fin de poder mostrar el distributivo de toda el área de salud con sus respectivas funciones y sus responsables.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los directivos, trabajadores y usuario del servicio de imagenología del Hospital General Riobamba, en los meses de febrero de los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Argudo, B., Narváez, C., & Vásquez, E. (2021). Percepción de Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. [Perception of External Client Satisfaction: Outpatient Clinical Surgical Center Hospital del Día Azogues]. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 1-30. <https://n9.cl/ov6nx>
- Chicaiza, O., Bastidas, M., Llano, A., Moreno, P., & Hernández, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. [Staff selection policies and customer satisfaction in public hospitals in Ecuador]. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 1-6. <https://n9.cl/sm0l3>
- Espinoza, V., Acuña, C., & Tambini, G. (2017). La reforma en salud del Ecuador. [Ecuador's health reform]. *Revista Panamericana Salud Pública*, 41-96. <https://n9.cl/an7hqq>
- Fagardo, L., Vásquez, C., & Coloma, S. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. [Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit, Ecuador]. *Boletín de Malariología y salud ambiental*, 9-14. <https://n9.cl/rscmf>
- Fernández, P., & Bajac, H. (2013). Gestión del marketing de servicios. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica. <https://n9.cl/abv1j>
- Kloter, P., & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. [Marketing direction . México: Pearson Educación. <https://n9.cl/h81xa>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. [The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a case study of a commercial company in Mexico.]. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://n9.cl/t81kg>

- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú. [Quality of service and its relationship with customer satisfaction tourism companies in Canchaque-Peru]. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 1-12. <https://n9.cl/bi5h5>
- Vigo, J. (2021). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo.[Relationship between service quality and customer satisfaction in a clinical analysis laboratory in Pacasmayo]. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. <https://n9.cl/m3ejc>
- Vizuite, O. (2021). Las dimensiones del modelo Servqual en la satisfacción del cliente de la empresa CLOUDSTUDIO CIA. LTDA. en la ciudad de Quito. "[The dimensions of the Servqual model in customer satisfaction of the company CLOUDSTUDIO CIA. LTDA. in the city of Quito]. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo. <https://n9.cl/w0pcr>