

UNIVERSIDAD REGIONAL
AUTÓNOMA DE LOS ANDES -
EXTENSIÓN TULCÁN

Revista Institucional de
Investigación Metanoia:
Ciencia, Tecnología, Innovación

Revista de Divulgación
científica y cultural

Vol 4 N° 6

ISSN: 1390-9282

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN INSTITUCIO- NES DE SALUD

Evaluation of user satisfaction in health institutions

Ariel Romero Fernández

UNIANDES

arromero1970@yahoo.com

Iruma Alfonso González

UNIANDES

irualfonso75@gmail.com

Gustavo Álvarez Gómez

UNIANDES

vicerectorado@uniandes.edu.ec

Entregado: 04-08-2018

Aprobado: 06-10-2018

RESUMEN

La calidad de los servicios de salud cobra cada día mayor importancia, es un derecho de todos los seres humanos recibir atención médica y de alta calidad. En este escenario la satisfacción de los pacientes debe estar en el centro de atención de todos los servidores de salud y por tanto es una de las estrategias de gestión más importantes. El presente trabajo se realiza con la finalidad de evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de hospitalización de una clínica integral. Se parte de elaborar el ciclo de los servicios y los momentos de la verdad para definir las principales insuficiencias que pueden presentarse cuando los pacientes entran en contacto con los empleados de la clínica y poder tomar decisiones acertadas. Además, se aplica un cuestionario que incluye los elementos tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía a una muestra de 194 pacientes los cuales valoran de manera muy negativa los cinco atributos antes mencionados donde casi un 50% considera que sus percepciones son menores a las expectativas que poseían antes de ingresar a la clínica.

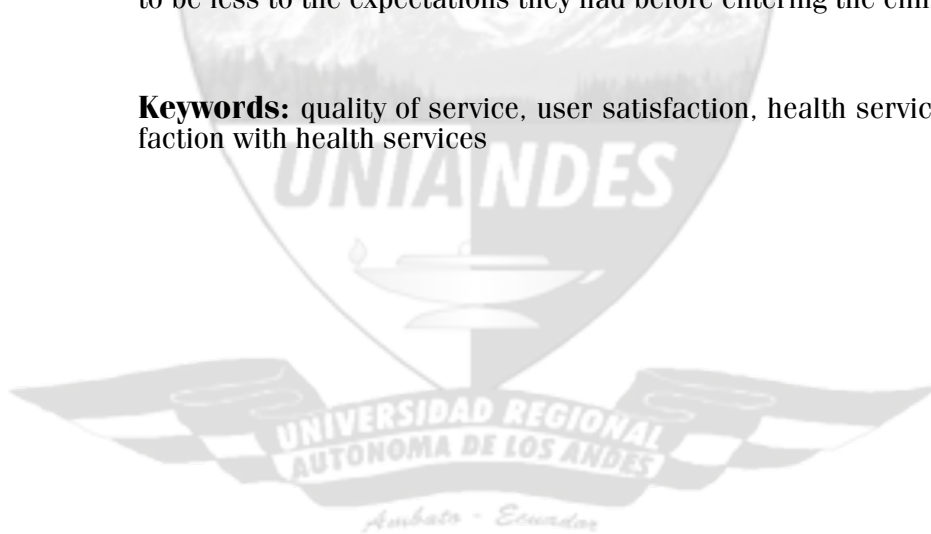


Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción de los usuarios, servicios de salud, satisfacción de los usuarios con los servicios de salud

Abstract

The quality of health services is increasingly important, it is a right of all human beings to receive medical care and high quality. In this scenario, patient satisfaction must be at the center of attention of all health servers and therefore it is one of the most important management strategies. The present work is carried out with the purpose of evaluating the satisfaction of patients with the hospitalization service of a comprehensive clinic. It begins with developing the cycle of services and moments of truth to define the main shortcomings that may arise when patients come into contact with the employees of the clinic and make the right decisions. In addition, a questionnaire is applied that includes the elements of tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy to a sample of 194 patients who value in a very negative way the five attributes mentioned above where almost 50% consider their perceptions to be less to the expectations they had before entering the clinic.

Keywords: quality of service, user satisfaction, health services, user satisfaction with health services



INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido en una estrategia eficaz para el incremento de la satisfacción de los clientes, el logro de la eficacia, eficiencia y competitividad en un entorno cada vez más cambiante y compulsivo. Por ello las empresas deben enfocar sus acciones en la determinación de las necesidades de los clientes, para superarlas y garantizar la lealtad de estos. (Machado, 2016)

(Kotler & LLane, K., 2012); (Moliner, Galarza, M., Gil, I., & Fuentes, M., 2015) (Rosales & Maya, I., 2018), consideran que dentro de las prioridades de toda organización debe estar satisfacer las necesidades del cliente, pues los clientes satisfechos manifiestan su satisfacción a otros sobre las buenas prácticas y experiencias vividas, pero los clientes insatisfechos proclaman su inconformidad y perjudican la imagen de la organización.

La satisfacción de los clientes es el juicio que este realiza sobre el producto o sus características en un momento determinado y que puede ser transitorio. Es por ello por lo que se debe cumplir lo que la organización promete a sus clientes de manera estandarizada para que no se produzcan desviaciones en los requisitos del producto/servicio (Zárraga, Molina, V., & Corona, E., 2018)

En las investigaciones desarrolladas por (Bernal, Pedraza, N., & Sánchez, M., 2015); (Ibarra & Casas, E., 2015); (Jacob, y otros, 2017); (Aceves, Silva, S., & Melchor, J.,

2018) y (Pérez, 2018) concluyen que la calidad de los servicios es la orientación de las organizaciones para lograr la satisfacción de los clientes incluyendo a los trabajadores y los consumidores del servicio final.

González, Batista, Hernández, del Villar & Leyva (2018), manifiestan que se puede definir la satisfacción del cliente como la comparación que este realiza entre las expectativas que poseía antes de acceder al producto o servicio y la percepción final después de finalizada la relación de compraventa.

Por su parte González et al (2018), Hernández & González (2018) y Reátegui & Choy (2018), en sus investigaciones evidencian que más del 70% de los clientes manifiestan que la satisfacción depende de cómo son tratados en la organización, si eres capaz de resolver una queja del cliente hasta el 70% de ellos se queda en la organización y más del 50% de los clientes están dispuestos a pagar más si reciben mejor atención.

De las investigaciones anteriormente consultadas se evidencia la importancia de la satisfacción de los clientes para las organizaciones, pues son los clientes los únicos jueces de la calidad. No obstante, (Romero & Chávez, H., 2016) y (Zárraga, Molina, V., & Corona, E., 2018), exponen que una de las causas del deficiente estudio de necesidades en clientes, está asociada a la no existencia de instrumentos que se ajusten a las características de los contextos.

En los servicios de salud, la calidad y la satisfacción de los usuarios son vitales para el logro de altos estándares de vida, las investigaciones desarrolladas por (De Freitas & De Camargo, B.); (Malambo, Ávila, M., & Arteaga, Y., 2015); (Saturno, Hernández, M., Magaña, L., García, S., & Vertiz, J., 2015); (Provedo, Cano, M., Viera, I., & Concepción, M., 2016); (de Requejo & Victoria, M., 2018) y (Tena, 2018), evidencian la necesidad de la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, como herramienta importante para la toma de decisiones en función de mejorar la calidad de los servicios.



La presente investigación se desarrolla con la finalidad de proponer un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización de una Clínica Integral de Salud Pública.

METODOLOGÍA

La investigación presentada según su enfoque es de tipo mixto, es decir, se combinan elementos cuantitativos para lograr la representatividad de los datos y análisis de los resultados y elementos cualitativos para la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud.

Además, es descriptiva pues su finalidad es describir la situación actual sobre la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de hospitalización de una Clínica Integral para identificar los elementos que influyen directamente en esta satisfacción y poder implementar acciones de mejora para el logro de elevados estándares de calidad de servicio y el valor percibido por los usuarios.

Población y muestra

La población está conformada por la cantidad total de pacientes que acuden a los servicios de hospitalización de la clínica, en total son 1248, por lo que se hace necesario calcular el tamaño de muestra. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utiliza la siguiente expresión:

$$n = \frac{K^2 \times N \times P \times Q}{e^2 \times (N - 1) + K^2 \times P \times Q}$$

Donde:

K: coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza del estudio

P: probabilidad de éxito

Q: probabilidad de fracaso e: error muestral

N: tamaño de la población n: tamaño de la muestra

$$n = \frac{1248 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (1248 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 294$$

Instrumentos para la búsqueda y procesamiento de los datos

La evaluación de la satisfacción de los clientes se desarrollará utilizando los siguientes instrumentos:

1. Evaluación de los servicios: para lo cual se empleará el ciclo de los servicios y la identificación de los momentos de la verdad.

2. Cuestionario de satisfacción: este cuestionario tiene 18 preguntas relacionadas con los atributos de satisfacción (Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

El cuestionario posee una pregunta de control con el objetivo de poder determinar la validez de este, es decir, que realmente evalúe la satisfacción de los clientes de las tres empresas incluidas en el estudio.

RESULTADOS

Para la evaluación de los servicios se aplica el ciclo de los servicios y los momentos de la verdad en las tres empresas de servicio seleccionadas, en la figura 1 se muestran las secuencias del servicio de hospitalización en la clínica seleccionada para el estudio.

Figura 1. Ciclo de los servicios proceso de hospitalización



Fuente: Elaboración propia

Una vez definido el ciclo de los servicios, se procede a identificar los momentos de la verdad, que son aquellos momentos en que el cliente se relaciona con los miembros de la organización. En la tabla 1 se muestran los momentos de la verdad del servicio antes mencionado.

**Tabla 1. Momentos de la verdad de los tres servicios seleccionados.**

Momentos de la verdad	Aspectos a gestionar
El cliente es recibido en admisión por la enfermera recepcionista.	Amabilidad y nivel de información de la enfermera recepcionista
Enfermera recepcionista recibe documentos del paciente y asigna sala.	Amabilidad y rapidez del servicio de la enfermera recepcionista
Paciente es recibido por la enfermera jefa de sala y le asigna su cama.	Amabilidad y nivel de información de la enfermera jefe
Médico de la sala atiende al paciente y ordena exámenes para diagnóstico.	Disponibilidad de médicos, amabilidad y nivel de conocimientos
Enfermera traslada el paciente a laboratorio para exámenes.	Amabilidad y rapidez del servicio de la enfermera de sala
Médico revisa exámenes y diagnóstica.	Disponibilidad de médicos, y nivel de conocimientos
Enfermera y médico dan seguimiento al tratamiento	Disponibilidad de médicos y enfermeras, amabilidad y nivel de conocimientos
Médico ordena análisis de control.	Disponibilidad de médicos, y nivel de conocimientos
Médico da alta al paciente y este se retira.	Amabilidad del personal de la sala y de los guardias de la clínica.

Fuente: Elaboración propia

Para la evaluación de la satisfacción de los usuarios se aplica un cuestionario compuesto de 18 preguntas relacionadas con los atributos de la satisfacción a los usuarios seleccionados en la muestra de manera aleatoria. En la tabla 2 se muestran los resultados de la aplicación del cuestionario

La escala de valoración es:

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

**Tabla 2. Resultados de la encuesta de satisfacción en el Hotel.**

Preguntas	1	2	3	4	5
1. El Hospital posee instalaciones modernas y bien equipadas.	37	99	134	24	
2. El Hospital posee un confort apropiado.	45	112	126	11	
3. Los empleados poseen una buena apariencia.	10	45	197	42	
4. El Hospital posee una infraestructura excelente	41	128	119	6	
5. Lo que ha publicitado el Hospital lo ha cumplido fielmente	22	131	140	1	
6. El Hospital ha mostrado interés por resolver sus problemas	34	147	105	8	
7. El Hospital cumple con los servicios en el tiempo establecido	13	94	161	26	
8. Los empleados ofrecen su servicio de manera rápida	21	126	132	15	
9. Los empleados muestran disposición para ayudar siempre	16	43	188	43	4
10. Los empleados inspiran confianza al cliente	9	52	201	32	
11. Los empleados demuestran seguridad en su accionar	25	118	134	17	
12. Los empleados siempre responden las preguntas del cliente con seguridad	31	109	144	10	
13. Los empleados son siempre amables	12	41	179	57	5
14. El Hospital brinda una atención personalizada	9	37	216	31	1
15. Se cumplen los horarios de servicios y son asequibles para el cliente	10	94	161	29	
16. El Hospital está pendiente de las necesidades del cliente	31	145	102	16	
17. Los empleados entienden lo que necesita siempre el cliente	25	99	147	23	
18. Ud está satisfecho con el servicio del Hospital	23	98	152	21	
Total	414	1718	2738	412	

Fuente: Elaboración propia

Para comprobar la representatividad y valor de los datos obtenidos en la encuesta se realiza un análisis de fiabilidad de la escala utilizada mediante el coeficiente alfa de Cronbach utilizando el software estadístico SPSS versión 25.0 para Windows, los resultados se muestran en la tabla 3.

**Tabla 3. Resultados de la determinación del coeficiente Alfa de Cronbach.**

		N	%
Casos	Válido	294	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	294	100,0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,812	294

Fuente: Resultados del procesamiento por SPSS

Como se puede observar el valor de Alfa de Cronbach es superior a 0,70 por lo que la escala de la encuesta es fiable.

La validez se determina por medio del coeficiente de Determinación R^2 utilizando el SPSS se toma como variables independientes las preguntas de la 1 a la 17 y como variable dependiente la pregunta 18, los resultados se muestran en la tabla 6.

Tabla 6. Resultados del cálculo del coeficiente determinación R^2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,876 ^a	,767	,734	,241

Fuente: Resultados del procesamiento por SPSS

El valor del coeficiente R^2 es superior a 0,7 por lo que el instrumento presentado es válido, es decir la encuesta si mide la satisfacción de los clientes.

DISCUSIÓN

El ciclo de los servicios de hospitalización evidencia el movimiento de los pacientes desde su llegada a la clínica hasta su salida, lo cual evidencia los momentos en que estos se ponen en contacto con los empleados de la clínica, es decir los nueve momentos de la verdad identificados. Este análisis permite a la clínica poder gestionar los elementos que influyen directamente en la satisfacción del cliente como son:

- Amabilidad de los empleados.
- Nivel de información con que cuentan los empleados para asistir a los pacientes.
- Rapidez en el servicio.
- Disponibilidad de médicos y especialistas.
- Nivel de conocimientos de los médicos y especialistas.

Para el análisis de los resultados de la evaluación de la satisfacción de los pacientes se divide el cuestionario por cada uno de los elementos que definen la satisfacción, según la escala presentada existe satisfacción cuando las respuestas están entre 3 y 5 es decir, el paciente iguala o supera las percepciones con respecto a sus expectativas.

- **Tangibilidad (preguntas 1-4)**

Este atributo está muy mal valorado por los pacientes pues más del 43% de los pacientes evaluaron de mucho menos de lo esperado o menos de lo esperado los cuatro elementos valorados en estas preguntas, esto implica que las percepciones de los pacientes fueron inferiores a sus expectativas y por ello el atributo está muy mal valorado, los elementos que más incidieron en esto fueron la infraestructura y el confort de la clínica, que son aspectos que inciden muchísimo en los servicios de hospitalización.

- **Fiabilidad (preguntas 5-8)**

La fiabilidad igualmente se ve muy afectada en el nivel de satisfacción de los pacientes puesto que el 50% tuvieron percepciones menores a las expectativas, es decir sus percepciones fueron inferiores a las expectativas. En este caso las peores valoraciones la recibieron interés de la clínica por resolver los problemas de los pacientes y cumplimiento de lo publicitado. El incumplimiento de las promesas es un aspecto que tiene una alta incidencia en la satisfacción de los clientes por lo que la clínica debe valorar su publicidad.

- **Seguridad (preguntas 9-12)**

El atributo seguridad igualmente se ve afectado, aunque en menor medida que la tangibilidad y fiabilidad pues el 34,2% de los pacientes manifiestan que sus percepciones son inferiores a sus expectativas. Los elementos que más influyeron en esta valoración fueron seguridad en el accionar de los empleados y seguridad de los empleados para responder las preguntas de los pacientes

- **Capacidad de respuesta (preguntas 13-15)**

La capacidad de respuesta también es uno de los atributos mal valorado por los pacientes, aunque el nivel de insatisfacción es mucho menor pues el 23,2% manifiesta que sus percepciones son inferiores a las expectativas que tenían sobre el servicio de la clínica. En esta valoración lo que más influyó es el cumplimiento de los horarios de servicio y la accesibilidad de estos para los pacientes.



- **Empatía (preguntas 16-17)**

Más del 50% de los pacientes valoran negativamente la empatía de los empleados de la clínica, pues sus percepciones fueron inferiores a sus expectativas y exponen que no están en función de las necesidades de los pacientes y que no entienden lo que ellos necesitan

En sentido general la existe un alto grado de insatisfacción de los pacientes con el servicio de hospitalización de la clínica pues el 42% tiene percepciones inferiores a sus expectativas, es decir esperaban más de la clínica, aspecto que es preocupante para las autoridades y deben tomar urgentes acciones de mejora para elevar esta satisfacción.

CONCLUSIONES

La calidad de los servicios debe ser una prioridad para las organizaciones pues se considera un importante antecedente de la satisfacción de los clientes lo cual incide directamente en la fidelización de estos y por tanto en la imagen y posicionamiento en el mercado de las organizaciones.

Esto implica que la satisfacción de los clientes tiene una alta importancia para la reputación de las organizaciones, su aceptación en el mercado y la consecución de la eficiencia y efectividad. Es preciso conocer el nivel de satisfacción de los clientes para poder valorar la percepción de estos sobre los servicios que se brindan y de esta manera elevar los estándares de calidad y excelencia.

El análisis del ciclo del servicio permitió identificar el recorrido que los pacientes realizan por la clínica desde su llegada hasta la retirada del servicio de hospitalización y los momentos en que este entra en contacto con los empleados para poder gestionar los aspectos que inciden directamente en su satisfacción. Esta herramienta garantiza desarrollar acciones en función de disminuir las posibles fallas en la prestación del servicio y aumentar la calidad de este.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes mediante un cuestionario permitió identificar que existe un alto nivel de insatisfacción de estos pues el 42% tiene percepciones inferiores a sus expectativas, es decir recibieron menos o mucho menos del o que esperaban. Los atributos más afectados son tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía con casi un 50% de insatisfacción. Los aspectos peor valorados por los pacientes son:

- Infraestructura, equipamiento y confort de la clínica.
- Interés de los empleados de la clínica por resolver los problemas de los pacientes.
- Incumplimiento de lo prometido por la clínica en su publicidad.
- Incumplimiento de horarios e inaccesibilidad de estos para los pacientes.
- Los empleados no están en función de las necesidades de los pacientes.
- La clínica no identifica lo que realmente necesitan los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aceves, T., Silva, S., & Melchor, J.** (2018). La calidad de los servicios de una empresa de autotransporte para satisfacer y motivar al cliente. *Red Internacional de Investigadorss en Competitividad*, 8(1), 123-136.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M.** (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- De Freitas, S., & De Camargo, B.** (s.f.). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*.
- de Requejo, N., & Victoria, M.** (2018). *Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño–Breña 2017*. Perú.
- Ibarra, L., & Casas, E.** (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
- Jacob, J., Gené, E., Alonso, G., Rimbau, P., Zorrilla, J., Casarramona, F., & Miró, O.** (2017). Informe SUHCAT-5: comparación de la percepción de la calidad de los servicios de urgencias de Cataluña entre los profesionales sanitarios y sus responsables. *Emergencias*, 30(1), 74-87.
- Kotler, P., & Lane, K.** (2012). *Necesidades, deseos y demandas. Dirección de marketing 14va edición*. Dirección de marketing 14va edición.
- Machado, M.** (2016). Indicadores para evaluar la calidad de los servicios de Información de Medicamentos. *XIV Congreso de Información "Info 2016"*.
- Malambo, Y., Ávila, M., & Arteaga, Y.** (2015). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico del ESE centro de salud con cama vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013*. Tesis de Maestría en Administración .
- Moliner, B., Galarza, M., Gil, I., & Fuentes, M.** (2015). Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. *Cuadernos de Turismo*(36), 295-313.
- Pérez, M.** (2018). Gestión de calidad de servicios en el sector no estatal, una propuesta para el desarrollo local. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, Julio, 45-67.
- Provedo, Y., Cano, M., Viera, I., & Concepción, M.** (2016). Evaluación de la satisfacción de los clientes del servicio asistencial del Centro Nacional de Genética Médica. *Revista Cubana de Genética*, 10(2), 34-38.
- Romero, A., & Chávez, H.** (2016). Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en la hotelería. *Retos Turísticos*, 14(3), 1-13.
- Rosales, P., & Maya, I.** (2018). Satisfacción del cliente con la actividad comercial de los mercados públicos de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 95-113.



Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., García, S., & Vertiz, J. (2015).

Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Revista Salud Pública de México*, 57, 275-283.

Tena, C. (2018). La Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud y la CONAMED. *Revista CONAMED*, 6(1), 6-10.

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 46-65.

