

# LA SATISFACCIÓN EN HOSPITALES A TRAVÉS DEL MODELO SERVQUAL

Satisfaction in Hospitals through the Servqual Model

**Msc. Zardan Barja Heynar Jair**

Ing. Comercial - USFXCH

heynarzardan@gmail.com

## RESUMEN

En el área empresarial si se habla de métricas o medición de satisfacción es importante utilizar herramientas adaptables al entorno mismo y por supuesto hacer que la medición sea bajo los mismos parámetros y bajo las mismas circunstancias, es por eso que en el ámbito de la salud existen diversos actores que brindan el servicio sin embargo para medir la satisfacción es importante utilizar la herramienta a un conjunto específico de actores que sean casi homogéneos en los servicios que brindan, partiendo de esa premisa es importante recordar la imperiosa necesidad que tiene cualquier empresa privada o pública de contar con información acerca de la satisfacción de sus clientes para posteriormente obtener índices de calidad y tomar acciones concretas.

Un aspecto importante en el área administrativa, en el área de Marketing o en el área financiera es poder determinar los factores más importantes que hacen al servicio brindado, en este caso los factores para medir la satisfacción del servicio viene dado por el modelo utilizado que permite además determinar expectativas y percepciones para que cada área de la empresa pública o privada pueda llevar a cabo planes integrales de corrección o de fortalecimiento si así lo mostraran los resultados.

## PALABRAS CLAVE

Satisfacción en Hospitales, Satisfacción en Salud, Medición de la Satisfacción a través del Modelo Servqual, Medición de Satisfacción

## ABSTRACT

In the business area, if you talk about metrics or satisfaction measurement, it is important to use tools that are adaptable to the same environment and, of course, make the measurement be the same parameters and under the same circumstances, that is why in the field of health there are however, various actors that provide the service, however, to measure satisfaction, it is important to use the tool to a specific set of actors that are almost homogeneous in the services they provide, based on that premise it is important to remember the imperative need of any private or public company to have information about the satisfaction of its customers to subsequently obtain quality indices and take concrete actions.

An important aspect in the administrative area, in the Marketing area or in the financial area is to be able to determine the most important factors that make the service provided, in this case the factors to measure the satisfaction of the service is given by the model used that allows also determine expectations and perceptions so that each area of the public or private company can carry out comprehensive correction or strengthening plans if the results show it.

## KEYWORDS

Hospital Satisfaction, Health Satisfaction, Satisfaction Measurement through the Servqual Model, Satisfaction Measurement

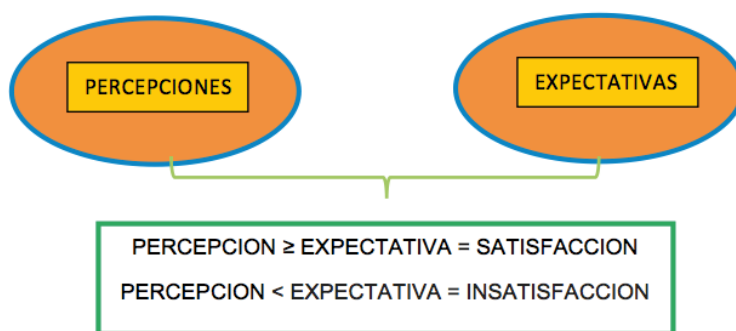
## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas de servicios están sujetas a cambios de gran trascendencia, lo cual en estos últimos años ocurrieron varias transformaciones sobre la recesión económica, la competencia existente en el mercado y estos cambios afectan a las actividades económicas de las empresas y hacen que estas tengan que aumentar sus esfuerzos para satisfacer las necesidades de sus clientes. (Vargas; 2012; pág. 12).

Cuando hablamos específicamente de servicios uno de los conceptos más ligados a este es el de la satisfacción de los usuarios; la satisfacción consiste en un modelo formado por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio, se expone que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo. (Johnson; 1971; citado por Vargas; 2012; pág. 14)

Una herramienta muy utilizada para poder indagar en la satisfacción de los usuarios tras la compra o adquisición de un producto o servicio es el Modelo SERVQUAL cuyos autores Zeithaml, Parasunaram y Berry proyectaron un cuestionario adaptable a las necesidades que el investigador necesite en donde en una primera parte debe medirse en escala las expectativas de los clientes acerca de un servicio determinado y en un segundo momento medir las percepciones tras la experiencia de uso del servicio brindando una posible brecha positiva o negativa que permitirá el análisis correspondiente de satisfacción o insatisfacción, tras esto incluso es posible la comparación con otras investigaciones de otros sectores o incluso poder realizar índices de calidad de las empresas o instituciones de las cuales se obtuvo su nivel de satisfacción.

FIGURA 1



Ahora bien el modelo para medir percepciones y expectativas divide al servicio en cinco dimensiones que según los autores contiene el servicio estos son: Dimensión Elementos tangibles, Dimensión Confiabilidad, Dimensión Capacidad de Respuesta, Dimensión Seguridad y Dimensión Empatía cada uno de estos contiene ítems expresados en declaraciones o preguntas para medir en una escala que expresa los resultados.

El modelo SERVQUAL si bien es adaptable a distintos entornos empresariales o institucionales, el ámbito de la salud en la ciudad de Sucre es un tanto particular por las características de funcionamiento así como de las leyes que los rigen, entonces es necesario la adaptación del Modelo según las características del entorno así como para poder optimizar el modelo y los resultados sean lo más confiables posibles. En Sucre, existen Hospitales Públicos, Privados y Mixtos como primera clasificación, posteriormente existen distintos tipos de clasificaciones según el Reglamento de Establecimientos de Salud promulgado por D.S. 18886 de 15 de marzo de 1982.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Al tratarse de una investigación de tipo descriptivo con lo cual se midió la satisfacción en Hospitales Públicos y Privados de la Ciudad de Sucre, se utilizó un cuestionario de 22 preguntas o afirmaciones divididas en cinco dimensiones tal cual lo consideran Parasuraman y Zeithaml en el Modelo Servqual, estos cuestionarios se han tomado a clientes que estaban en salas de espera de los Hospitales Públicos y Privados de Sucre, sin embargo es preciso aclarar que no todos los Hospitales han sido parte de esta investigación debido a que como se habló antes si bien el modelo SERVQUAL es adaptable se quiso utilizar adaptándolo a un entorno en donde se pueda medir la satisfacción de Hospitales que contengan ciertas características distintivas para esto se realizó criterios de inclusión y exclusión de los Hospitales tanto públicos y privados con lo cual los Hospitales que son parte de la Investigación son los siguientes:

## Hospitales Públicos

NOMBRE HOSPITAL	Administración bajo Institución Pública	Recursos para su funcionamiento provenientes de fuente Pública	Equipamiento e Infraestructura necesarios para ser considerado Hospital	Funcionamiento con diversas Especialidades
Hospital Santa Bárbara				
Hospital San Pedro Claver				
Hospital Gineco Obstétrico				X
Hospital Gastroenterológico				X

## Hospitales Privados

NOMBRE HOSPITAL	Administración Privada	Recursos para su funcionamiento provenientes de fuente Privada	Equipamiento e Infraestructura necesarios para ser considerado Hospital	Funcionamiento con diversas Especialidades
Hospital Cristo de las Américas				
Hospital Jaime Mendoza		X		
Hospital IPTK				
Hospital Monseñor Jesús Pérez				
Hospital Universitario		X		
Clínica Los Ángeles				
Hospital COSSMIL	X		X	X

Entonces tras la discriminación de algunos Hospitales debido a los criterios de inclusión o exclusión, los Hospitales que forman parte de la Investigación son los siguientes:

HOSPITALES PÚBLICOS	HOSPITALES PRIVADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital Santa Barbara</li> <li>Hospital San Pedro Claver</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital Jaime Mendoza</li> <li>Hospital Universitario</li> <li>Hospital Cristo de las Américas</li> <li>Hospital IPTK</li> <li>Hospital Monseñor Jesús Pérez</li> <li>Clínica Los Ángeles</li> </ul>

Entonces dentro los Hospitales Públicos y Privados seleccionados, se tomó una muestra de 384 personas que a través de una estratificación entre dos estratos marcados (personas atendidas en Hospitales Públicos y Personas

atendidas en Hospitales Privados) se tradujo en 192 encuestas distribuidas proporcionalmente de acuerdo al número de Hospitales Públicos y de acuerdo al número de Hospitales Privados que son parte de la Investigación, Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v. 22 además de Microsoft Excel, donde se encontró medias aritméticas, desviación estándar como principales indicadores para la satisfacción, además de estos se pudo obtener, Coeficiente ANOVA para comprobación de Hipótesis, y el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del cuestionario SERVQUAL en Hospitales de Sucre.

## RESULTADOS

### 1.- Género de los Encuestados, Rango de Edad, Ocupación actual de los clientes

Gráfico 1

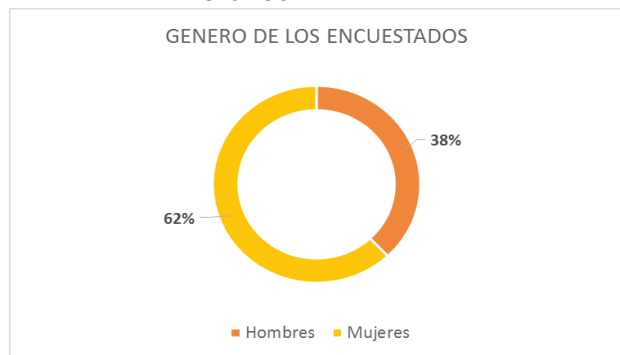


Gráfico 2

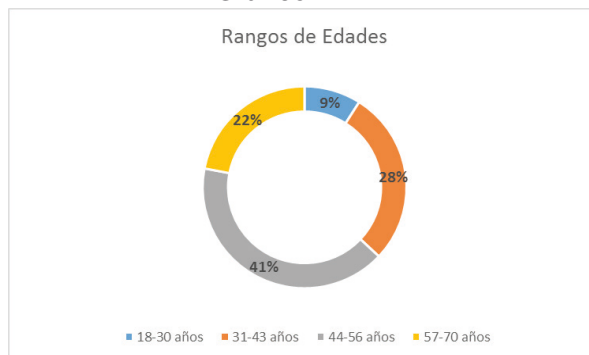
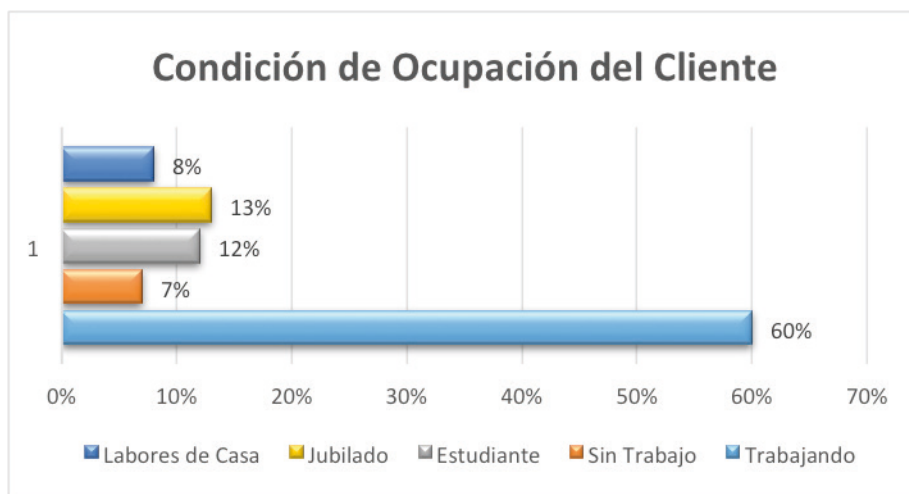


Gráfico 3



Siendo el muestreo aleatorio simple se evidenció mayor cantidad de mujeres que son atendidas en los Hospitales sean estos Públicos o Privados y que a la vez como muestra el gráfico 2, el mayor porcentaje de atención se da en paciente con un rango de edad de 44 a 56 años de edad. Por otro lado viendo el último gráfico se observa que mayoritariamente personas que tienen una fuente laboral lo que podríamos inferir que personas con ingresos económicos regulares son los que mayormente están en los Hospitales.

### 2.- Medición de las Expectativas HOSPITALES PRIVADOS

Para la medición de las expectativas de los Hospitales Privados se muestra a continuación la medición de los ítems dentro de cada dimensión que menciona el Modelo Servqual. Cabe resalta que en la escala 1 implica TOTALMENTE EN DESACUERDO y 5 implica TOTALMENTE DE ACUERDO con la afirmación planteada en el ítem.

**EXPECTATIVAS DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

<b>ÍTEM</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACIÓN ESTANDAR</b>
Los Anuncios publicitarios a través de cualquier medio de comunicación son claros acerca de información relevante del Hospital	TDES 1  <b>4.0</b>	TA 5  <b>0.45</b>
La apariencia del personal (Médicos, enfermeras, de Limpieza) es un aspecto importante del centro de Salud	TDES 1  <b>4.1</b>	TA 5  <b>0.55</b>
La limpieza y pulcritud de los instrumentos y ambientes utilizados en la atención (Camas, Camillas, Baños), son aspectos relevantes	TDES 1  <b>3.9</b>	TA 5  <b>0.20</b>
La señalética, infraestructura y equipamiento del personal son los adecuados para el paciente	TDES 1  <b>4.3</b>	TA 5  <b>0.45</b>
La Información sobre el Hospital, especialidades, Nombres de los Médicos y demás son de fácil acceso y están disponibles a través de medios tradicionales y también digitales	TDES 1  <b>3.8</b>	TA 5  <b>0.30</b>

**EXPECTATIVAS DIMENSIÓN SEGURIDAD**

<b>ÍTEM</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACIÓN ESTANDAR</b>
El trato del personal (médicos, enfermeras, administrativos) debe generar seguridad para las preguntas que usted tiene	TDES 1  <b>4.4</b>	TA 5  <b>0.55</b>
Existe personal donde usted pueda quejarse o reclamar por alguna mala atención o incorrecto proceso	TDES 1  <b>4.2</b>	TA 5  <b>0.20</b>
El Médico y Enfermera de Turno realizaran un diagnóstico integral de su persona y no limitándose únicamente a su dolencia	TDES 1  <b>4.7</b>	TA 5  <b>0.05</b>

El personal, los equipos y la infraestructura estará disponible cuando requiera de alguna emergencia	TDES 1	TA 5	<b>0.30</b>
	<b>4.4</b>		

#### EXPECTATIVAS DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
La actitud, trato del personal (Médicos, enfermeras) deben generar confianza en el paciente	TDES 1	TA 5	<b>0.38</b>
	<b>4.0</b>		
La hora programada o turno correspondiente para la consulta u otros tratamientos se debe respetar en los servicios de salud	TDES 1	TA 5	<b>0.20</b>
	<b>4.3</b>		
El Médico al brindar un diagnóstico final y un tratamientos deben mostrarse seguros que es lo indicado en el paciente	TDES 1	TA 5	<b>0.25</b>
	<b>3.8</b>		
El Hospital definitivamente es uno de los más recomendados y confiables que existe	TDES 1	TA 5	<b>0.40</b>
	<b>3.8</b>		

#### EXPECTATIVAS DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Las Líneas telefónicas, ambulancias y procedimientos de emergencias son importantes ante este tipo de eventualidad	TDES 1	TA 5	<b>0.11</b>
	<b>4.5</b>		
Existe disponibilidad de equipamiento e infraestructura (Sillas de espera, habitaciones, camas) en un Hospital	TDES 1	TA 5	<b>1.01</b>
	<b>4.1</b>		
La Farmacia o medicamentos recetados por el Doctor están disponibles en el Hospital	TDES 1	TA 5	<b>1.1</b>
	<b>3.7</b>		

Los Laboratorio deben estar equipados y con los materiales listos para atender diagnósticos sean de emergencia o no	TDES 1	TA 5	<b>0.45</b>
	<b>4.4</b>		
Debe haber disponibilidad de personal (enfermeras, médicos, o médicos especialistas) ante cualquier emergencia en un Hospital	TDES 1	TA 5	<b>0.15</b>
	<b>4.6</b>		

#### EXPECTATIVAS EMPATÍA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los administrativos y personal logístico del Hospital deben entender la necesidad de tiempo y puntualidad de los pacientes	TDES 1	TA 5	<b>1.1</b>
	<b>3.9</b>		
El Médico y Enfermeras debe explicarle a usted en forma clara y hasta que usted entienda los tratamientos médicos que considere necesarios	TDES 1	TA 5	<b>0.75</b>
	<b>4.0</b>		
El Hospital y los Médicos conocen y tienen archivos de la Historia clínica para conocer a detalle a los pacientes	TDES 1	TA 5	<b>0.65</b>
	<b>4.1</b>		
La Enfermera y el Doctor se deben mostrar comprensibles ante la desconfianza, dolor o temores que puedan causar los diagnósticos y tratamientos	TDES 1	TA 5	<b>0.35</b>
	<b>4.5</b>		

#### 2.1 Medición Percepciones Hospitales Privados

Tras obtener los resultados de las expectativas de los Hospitales Privados se muestran las percepciones de los Hospitales Privados, es decir tras recibir, percibir o tener experiencia en las características del servicio. En la escala 1 significa TOTALMENTE INSATISFECHO y 5 implica TOTALMENTE SATISFECHO

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los Anuncios publicitarios a través de cualquier medio de comunicación son claros acerca de información relevante del Hospital	TINS 1	TSA 5	<b>0.35</b>
	<b>4.2</b>		
La apariencia del personal (Médicos, enfermeras, de Limpieza) es un aspecto importante del centro de Salud	TINS 1	TSA 5	<b>0.65</b>
	<b>4.0</b>		

La limpieza y pulcritud de los instrumentos y ambientes utilizados en la atención (Camas, Camillas, Baños), son aspectos relevantes	TINS 1	TSA 5	<b>0.40</b>
	<b>4.2</b>		
La señalética, infraestructura y equipamiento del personal son los adecuados para el paciente	TINS 1	TSA 5	<b>0.60</b>
	<b>4.0</b>		
La Información sobre el Hospital, especialidades, Nombres de los Médicos y demás son de fácil acceso y están disponibles a través de medios tradicionales y también digitales	TINS 1	TSA 5	<b>1.1</b>
	<b>3.1</b>		

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
El trato del personal (médicos, enfermeras, administrativos) en ESTE HOSPITAL genero seguridad para las preguntas que usted tiene	TINS 1	TSA 5	<b>0.40</b>
	<b>3.7</b>		
Existe personal en ESTE HOSPITAL donde usted pueda quejarse o reclamar por alguna mala atención o incorrecto proceso	TINS 1	TSA 5	<b>0.85</b>
	<b>3.9</b>		
El Medico y Enfermera de Turno en ESTE HOSPITAL realizaron un diagnóstico integral de su persona y no limitándose únicamente a su dolencia	TINS 1	TSA 5	<b>0.30</b>
	<b>2.5</b>		
El personal, los equipos y la infraestructura EN ESTE HOSPITAL estuvo disponible cuando requería de alguna emergencia	TINS 1	TSA 5	<b>0.65</b>
	<b>2.8</b>		

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
La actitud, trato del personal en ESTE HOSPITAL (Médicos, enfermeras) generaron confianza en el paciente	TINS 1	TSA 5	<b>0.35</b>
	<b>3.3</b>		



La hora programada o turno correspondiente para la consulta u otros tratamientos en ESTE HOSPITAL se respetó en los servicios de salud	TINS 1	TSA 5	<b>0.95</b>
		<b>2.35</b>	
El Médico al brindar un diagnóstico final y un tratamientos en ESTE HOSPITAL se mostró seguro que es lo indicado en el paciente	TINS 1	TSA 5	<b>0.70</b>
		<b>3.2</b>	
ESTE HOSPITAL definitivamente es uno de los más recomendados y confiables que existe	TINS 1	TSA 5	<b>1.9</b>
		<b>2.7</b>	

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Las Líneas telefónicas, ambulancias y procedimientos de emergencias en ESTE HOSPITAL son importantes ante este tipo de eventualidad	TINS 1	TSA 5	<b>0.45</b>
		<b>3.0</b>	
Existe disponibilidad de equipamiento e infraestructura (Sillas de espera, habitaciones, camas) en ESTE HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.75</b>
		<b>2.1</b>	
La Farmacia o medicamentos recetados por el Doctor están disponibles en ESTE HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.10</b>
		<b>2.6</b>	
Los Laboratorio están equipados y con los materiales listos para atender diagnósticos sean de emergencia o no en ESTE HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.35</b>
		<b>3.8</b>	
EXISTE disponibilidad de personal (enfermeras, médicos, o médicos especialistas) ante cualquier emergencia en este HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.25</b>
		<b>2.60</b>	

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN EMPATIA

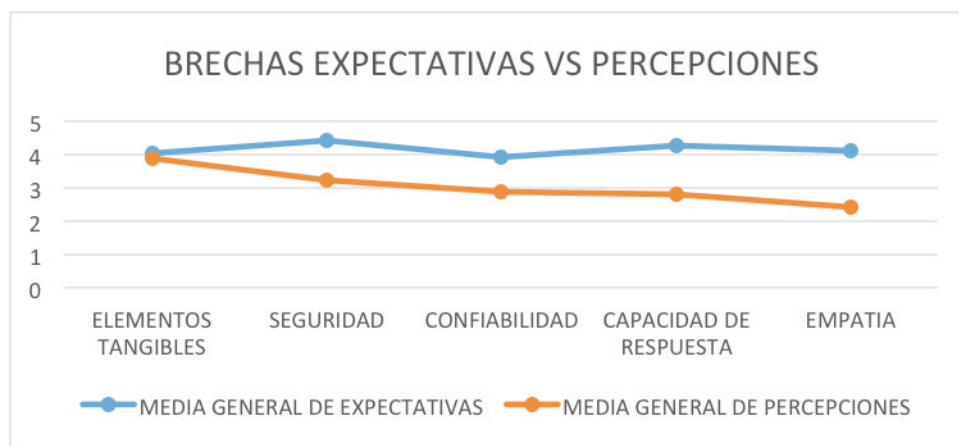
ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los administrativos y personal logístico de ESTE HOSPITAL entienden las necesidades de tiempo y puntualidad de los pacientes	TINS 1	TSA 5	<b>1.35</b>
		<b>2.1</b>	

El Médico y Enfermeras de ESTE HOSPITAL le explican a usted en forma clara y hasta que usted entienda los tratamientos médicos que considere necesarios	TINS 1 <b>2.5</b>	TSA 5	<b>2.3</b>
ESTE HOSPITAL y sus Médicos conocen y tienen archivos de la Historia clínica para conocer a detalle a los pacientes	TINS 1 <b>2.6</b>	TSA 5	<b>1.25</b>
La Enfermera y el Doctor de ESTE HOSPITAL se muestran comprensibles ante la desconfianza, dolor o temores que puedan causar los diagnósticos y tratamientos	TINS 1 <b>2.4</b>	TSA 5	<b>1.7</b>

Tras mostrar los resultados de expectativas y percepciones con sus medias y su desviación estándar es preciso aclarar que la media sirvió para conocer el promedio de grado o desacuerdo con el que estaban acerca del ítem (proposición, pregunta) dentro de cada dimensión detallada, mientras que la desviación estándar sirvió para determinar el grado de acuerdo o desacuerdo que existe sobre esa media es decir al mostrarnos cuan dispersos estaban los datos podemos determinar si había mayor unanimidad o mayor variación en las respuestas que brindaron.

A continuación se muestra el resumen de las medias de expectativas y de percepciones por dimensión, esto se obtuvo a través de promediar las medias de cada ítem dentro de cada dimensión además de poder obtener las brechas correspondientes que son un primer indicador de satisfacción o insatisfacción

DIMENSIÓN	MEDIA GENERAL DE EXPECTATIVAS	MEDIA GENERAL DE PERCEPCIONES	BRECHAS (+ / -)
ELEMENTOS TANGIBLES	4.02	3.90	<b>-0.12</b>
SEGURIDAD	4.42	3.22	-1.2
CONFIABILIDAD	3.92	2.88	-1.04
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4.26	2.82	-1.44
EMPATÍA	4.12	2.4	<b>-1.72</b>



En las tablas de cada ítem y finalmente en el resumen que se presenta se observa que las expectativas en general están por encima de 4, siendo la expectativa más alta un 5, si bien las percepciones demuestran que existe insatis-

facción en todos las dimensiones siendo que la más cercana a conseguir satisfacción es la de elementos tangibles hay que tomar en cuenta que si no hablaríamos del modelo Servqual y tomaríamos como punto medio el 2.5 en nuestra escala si existiría cierta satisfacción en los Hospitales Privados, o al menos indicadores no tan malos, sin embargo sabiendo que se tomó al modelo servqual como herramienta y que indica claramente que si la percepción no alcanza al menos la expectativa existe insatisfacción los resultados que se deben mencionar es que evidentemente en los Hospitales Privados existe insatisfacción siendo la brecha más pequeña (Posibilidad alta de existir satisfacción) la de elementos tangibles y siendo la brecha más alta (Alto grado de insatisfacción) la de la dimensión empatía.

### 3.- Medición Expectativas HOSPITALES PÚBLICOS

#### EXPECTATIVAS DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los Anuncios publicitarios a través de cualquier medio de comunicación son claros acerca de información relevante del Hospital	TDES 1	TA 5	<b>0.20</b>
La apariencia del personal (Médicos, enfermeras, de Limpieza) es un aspecto importante del centro de Salud	TDES 1	TA 5	<b>0.05</b>
La limpieza y pulcritud de los instrumentos y ambientes utilizados en la atención (Camas, Camillas, Baños), son aspectos relevantes	TDES 1	TA 5	<b>0.10</b>
La señalética, infraestructura y equipamiento del personal son los adecuados para el paciente	TDES 1	TA 5	<b>0.18</b>
La Información sobre el Hospital, especialidades, Nombres de los Médicos y demás son de fácil acceso y están disponibles a través de medios tradicionales y también digitales	TDES 1	TA 5	<b>0.35</b>

#### EXPECTATIVAS DIMENSIÓN SEGURIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
El trato del personal (médicos, enfermeras, administrativos) debe generar seguridad para las preguntas que usted tiene	TDES 1	TA 5	<b>0.80</b>
Existe personal donde usted pueda quejarse o reclamar por alguna mala atención o incorrecto proceso	TDES 1	TA 5	<b>0.70</b>

El Médico y Enfermera de Turno realizarán un diagnóstico integral de su persona y no limitándose únicamente a su dolencia	TDES 1	TA 5	<b>0.45</b>
	<b>3.1</b>		
El personal, los equipos y la infraestructura estará disponible cuando requiera de alguna emergencia	TDES 1	TA 5	<b>0.89</b>
	<b>2.9</b>		

#### EXPECTATIVAS DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
La actitud, trato del personal (Médicos, enfermeras) deben generar confianza en el paciente	TDES 1	TA 5	<b>1.1</b>
	<b>3.7</b>		
La hora programada o turno correspondiente para la consulta u otros tratamientos se debe respetar en los servicios de salud	TDES 1	TA 5	<b>0.65</b>
	<b>3.0</b>		
El Médico al brindar un diagnóstico final y un tratamientos deben mostrarse seguros que es lo indicado en el paciente	TDES 1	TA 5	<b>0.28</b>
	<b>4.1</b>		
El Hospital definitivamente es uno de los más recomendados y confiables que existe	TDES 1	TA 5	<b>0.30</b>
	<b>4.0</b>		

#### EXPECTATIVAS DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Las Líneas telefónicas, ambulancias y procedimientos de emergencias son importantes ante este tipo de eventualidad	TDES 1	TA 5	<b>0.35</b>
	<b>4.2</b>		
Existe disponibilidad de equipamiento e infraestructura (Sillas de espera, habitaciones, camas) en un Hospital	TDES 1	TA 5	<b>0.90</b>
	<b>4.4</b>		
La Farmacia o medicamentos recetados por el Doctor están disponibles en el Hospital	TDES 1	TA 5	<b>0.60</b>
	<b>3.8</b>		

Los Laboratorio deben estar equipados y con los materiales listos para atender diagnósticos sean de emergencia o no	TDES 1	TA 5	<b>0.15</b>
	<b>4.5</b>		
Debe haber disponibilidad de personal (enfermeras, médicos, o médicos especialistas) ante cualquier emergencia en un Hospital	TDES 1	TA 5	<b>0.35</b>
	<b>4.8</b>		

#### EXPECTATIVAS EMPATIA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los administrativos y personal logístico del Hospital deben entender la necesidad de tiempo y puntualidad de los pacientes	TDES 1	TA 5	<b>0.75</b>
	<b>2.7</b>		
El Médico y Enfermeras debe explicarle a usted en forma clara y hasta que usted entienda los tratamientos médicos que considere necesarios	TDES 1	TA 5	<b>0.65</b>
	<b>4.2</b>		
El Hospital y los Médicos conocen y tienen archivos de la Historia clínica para conocer a detalle a los pacientes	TDES 1	TA 5	<b>1.05</b>
	<b>3.5</b>		
La Enfermera y el Doctor se deben mostrar comprensibles ante la desconfianza, dolor o temores que puedan causar los diagnósticos y tratamientos	TDES 1	TA 5	<b>0.28</b>
	<b>4.0</b>		

### 3.2 Medición Percepciones Hospitales Públicos

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los Anuncios publicitarios a través de cualquier medio de comunicación son claros acerca de información relevante del Hospital	TINS 1	TSA 5	<b>0.35</b>
	<b>3.0</b>		
La apariencia del personal (Médicos, enfermeras, de Limpieza) es un aspecto importante del centro de Salud	TINS 1	TSA 5	<b>0.75</b>
	<b>2.6</b>		
La limpieza y pulcritud de los instrumentos y ambientes utilizados en la atención (Camas, Camillas, Baños), son aspectos relevantes	TINS 1	TSA 5	<b>0.35</b>
	<b>2.6</b>		

La señalética, infraestructura y equipamiento del personal son los adecuados para el paciente	TINS 1	TSA 5	<b>0.65</b>
	<b>2.8</b>		
La Información sobre el Hospital, especialidades, Nombres de los Médicos y demás son de fácil acceso y están disponibles a través de medios tradicionales y también digitales	TINS 1	TSA 5	<b>0.40</b>
	<b>2.3</b>		

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
El trato del personal (médicos, enfermeras, administrativos) en ESTE HOSPITAL genero seguridad para las preguntas que usted tiene	TINS 1	TSA 5	<b>1.5</b>
	<b>2.4</b>		
Existe personal en ESTE HOSPITAL donde usted pueda quejarse o reclamar por alguna mala atención o incorrecto proceso	TINS 1	TSA 5	<b>0.65</b>
	<b>2.0</b>		
El Médico y Enfermera de Turno en ESTE HOSPITAL realizaran un diagnóstico integral de su persona y no limitándose únicamente a su dolencia	TINS 1	TSA 5	<b>0.90</b>
	<b>2.5</b>		
El personal, los equipos y la infraestructura EN ESTE HOSPITAL estuvo disponible cuando requería de alguna emergencia	TINS 1	TSA 5	<b>1.3</b>
	<b>2.6</b>		

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
La actitud, trato del personal en ESTE HOSPITAL (Médicos, enfermeras) generaron confianza en el paciente	TINS 1	TSA 5	<b>0.68</b>
	<b>2.5</b>		
La hora programada o turno correspondiente para la consulta u otros tratamientos en ESTE HOSPITAL se respetó en los servicios de salud	TINS 1	TSA 5	<b>1.55</b>
	<b>1.2</b>		
El Médico al brindar un diagnóstico final y un tratamientos en ESTE HOSPITAL se mostró seguro que es lo indicado en el paciente	TINS 1	TSA 5	<b>0.53</b>
	<b>3.1</b>		

ESTE HOSPITAL definitivamente es uno de los más recomendados y confiables que existe	TINS 1	TSA 5	<b>1.05</b>
	<b>2.6</b>		

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Las Líneas telefónicas, ambulancias y procedimientos de emergencias en ESTE HOSPITAL son importantes ante este tipo de eventualidad	TINS 1	TSA 5	<b>0.65</b>
	<b>3.2</b>		
Existe disponibilidad de equipamiento e infraestructura (Sillas de espera, habitaciones, camas) en ESTE HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.75</b>
	<b>2.4</b>		
La Farmacia o medicamentos recetados por el Doctor están disponibles en ESTE HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.50</b>
	<b>2.5</b>		
Los Laboratorio están equipados y con los materiales listos para atender diagnósticos sean de emergencia o no en ESTE HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>0.40</b>
	<b>2.2</b>		
EXISTE disponibilidad de personal (enfermeras, médicos, o médicos especialistas) ante cualquier emergencia en este HOSPITAL	TINS 1	TSA 5	<b>1.4</b>
	<b>2.5</b>		

#### PERCEPCIONES DIMENSIÓN EMPATÍA

ÍTEM	MEDIA		DESVIACIÓN ESTANDAR
Los administrativos y personal logístico de ESTE HOSPITAL entienden las necesidades de tiempo y puntualidad de los pacientes	TINS 1	TSA 5	<b>0.45</b>
	<b>1.9</b>		
El Médico y Enfermeras de ESTE HOSPITAL le explican a usted en forma clara y hasta que usted entienda los tratamientos médicos que considere necesarios	TINS 1	TSA 5	<b>0.20</b>
	<b>2.2</b>		
ESTE HOSPITAL y sus Médicos conocen y tienen archivos de la Historia clínica para conocer a detalle a los pacientes	TINS 1	TSA 5	<b>0.35</b>
	<b>2.5</b>		
La Enfermera y el Doctor de ESTE HOSPITAL se muestran comprensibles ante la desconfianza, dolor o temores que puedan causar los diagnósticos y tratamientos	TINS 1	TSA 5	<b>0.65</b>
	<b>2.4</b>		

DIMENSIÓN	MEDIA GENERAL DE EXPECTATIVAS	MEDIA GENERAL DE PERCEPCIONES	BRECHAS (+ / -)
ELEMENTOS TANGIBLES	4.0	2.60	<b>-1.4</b>
SEGURIDAD	3.2	2.37	-0.83
CONFIABILIDAD	3.7	2.35	-1.35
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4.34	2.56	<b>-1.78</b>
EMPATÍA	3.6	2.25	-1.35



Las tablas y grafico final de las expectativas versus percepciones de los Hospitales Públicos demuestran que al igual que en los Hospitales existe una insatisfacción sin embargo hay que comentar algunos puntos importante, por ejemplo las medias de expectativas suelen ser un poco más bajas que las expectativas de los Privados lo que indica que las personas esperan un servicio de menor calidad en los Hospitales Públicos y al igual que en los Privados las percepciones son más bajas pero hay que resalta que en este caso las brechas son aún mayores teniendo la brecha más baja en la dimensión seguridad con un -0.83 y la más alta en la dimensión capacidad de respuesta con un -1.78 y para culminar el análisis es importante ver que en el caso de los Hospitales Públicos si existen promedio por debajo de un 2.5 lo que indica que si no se usaría el Modelo Servqual hablaríamos igual de niveles bajísimo en la media lo que indica un grado alto de insatisfacción en Hospitales Públicos.

#### 4.- ANOVA UNIFACTORIAL PARA COMPARAR MEDIAS

La ANOVA unifactorial es una técnica estadística que permite saber si dos o más grupos son muy distintos entre sí, esto se lo puede realizar a través del análisis de sus medias.

En este caso tenemos dos grupos definidos, los Clientes de Hospitales Privados y los clientes de Hospitales Públicos, para lo cual se plantean las Hipótesis respectivas.

**H1:** La Satisfacción de los clientes es distinta en los Hospitales Públicos y en los Hospitales Privados en los factores que mide el Modelo SERVQUAL

**Ho:** La satisfacción de los clientes NO ES distinta en los Hospitales Públicos y en los Hospitales Privados en los Factores que mide el Modelo SERVQUAL

Planteando la Hipótesis sugerida y la Hipótesis Nula, se procede a encontrar la ANOVA con las **medias de las percepciones** a través del paquete EXCEL.



Análisis de varianza de un factor						
RESUMEN						
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza	<b>F &gt; FCritico</b>	
PERCEPCIONES PUBLICOS	22	67,65	3,075	0,492797619	<b>12.62 &gt; 4.07</b>	
PERCEPCIONES PRIVADOS	22	54	2,454545455	0,177835498		
ANÁLISIS DE VARIANZA						
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	4.234602273	1	4.234602273	12.62867033	0.000954623	4.072653759
Dentro de los grupos	14.08329545	42	0.335316558			
<b>Total</b>	<b>18.31789773</b>	<b>43</b>				

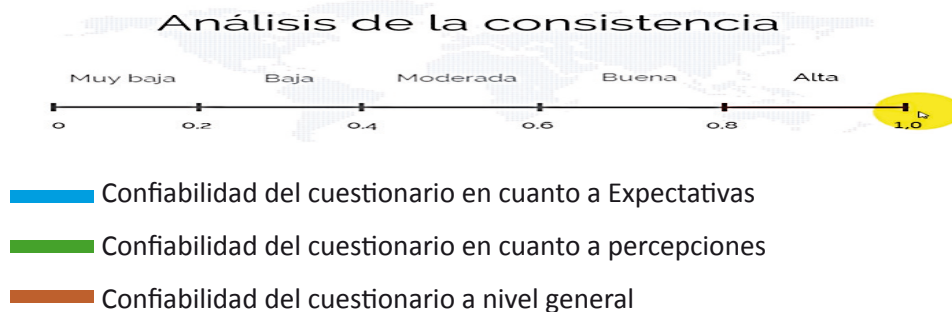
En el Gráfico anterior se muestra primeramente el resumen de los datos analizados, 22 ítems con sus respectivos promedios y su respectiva varianza, posteriormente se muestra el análisis de la varianza en donde en la fila de diferencias ENTRE GRUPOS, que el FACTOR F es mucho mayor que el VALOR CRÍTICO para F ( $12.62 > 4.07$ ), cuando el valor de F es mayor que el valor crítico significa que las medias de los grupos son significativamente distintas, es decir los grupos son bastante distintos, y en este caso el valor de F casi dobla al valor de F crítico con lo cual implica que las diferencias son bastante marcadas porque la teoría de la ANOVA dice que mientras el valor de F este más alejado de F crítico es porque las diferencias son aún más marcadas. Por lo tanto se rechaza la Hipótesis NULA y se acepta la Hipótesis sugerida.

### 5.- Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del cuestionario

El Alfa de Cron Bach es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad de un cuestionario a través de la correlación de las variables que se están midiendo, mide cuan consistentes son internamente los resultados. La fórmula típica para encontrar este valor es a través de la siguiente fórmula. Obteniendo los siguientes resultados tanto para expectativas como para percepciones en el paquete estadístico SPSS.

Tabla 1 - Medidas de confiabilidad de alfa de Cronbach de prueba piloto (n=22), México, 2007

Escala SERVQUAL	n	Alfa de Cronbach
Expectativa	22	0,82
Percepción	22	0,66
Escala total	22	0,74



En la Anterior grafica se muestra que en la escala de consistencia para el Alfa de Cronbach, a partir de 0.6 puede considerarse que el instrumento es fiable, y podemos determinar que para medir las Expectativas el instrumento es totalmente confiable con un 0.82 sobre 1, para medir las percepciones el instrumento tiene un coeficiente de 0.66 lo cual en nuestro gráfico observamos que el instrumento es bueno y a nivel general obteniendo el promedio se obtiene que el instrumento en general ha sido bueno para medir satisfacción y percepción de Hospitales Públicos y Privados.

### DISCUSIÓN y CONCLUSIONES

Es necesario aclarar una vez más que en las tablas de medición de expectativas y de percepciones se utilizó dos estadígrafos importantes, una media aritmética como promedio de la opinión acerca de las expectativas y percepciones así como también el uso de la desviación estándar como estadígrafo que permite determinar el grado de desviación respecto a esa media lo cual se traduce en el grado de concordancia o discordancia de lo que refleja la media aritmética.

Un análisis prioritario que se debe hacer es que las expectativas entre Hospitales Privados y Públicos es definitivamente distinto, haciendo una indagación del porqué de las respuestas de los encuestados se encuentra

que cuando uno acude a un Hospital Privado es porque está buscando mayor satisfacción en el servicio aunque repercuta directamente en su bolsillo esa principalmente la razón por la que la media de expectativas de Hospitales Privados es más alta que la media de las expectativas de Hospitales Públicos, y en las tablas se puede identificar que claramente en donde los clientes encuentran mayor satisfacción en Hospitales Privados es en los elementos tangibles, llámese señalización, limpieza, asientos de espera, señalética, pulcritud, en resumen elementos que los Hospitales Privados manejan como toda una estrategia de Marketing para captar clientes. Sin embargo la dimensión de muy baja satisfacción en los Hospitales Privados viene a ser la dimensión de Empatía que evidentemente es un tema sumamente complejo de poder satisfacer en los clientes por varias razones entre ellas que la salud misma es un servicio que muchas veces no se puede satisfacer en su totalidad o que el cliente (paciente) al ver que la solución a su problema no es definitiva o la conveniente puede declarar o manifestar cierto desagrado de nivel empático con el Médico o enfermera que lo atiende.

Por otro lado si se habla de los Hospitales Públicos hay algunas cuestiones que cambian radicalmente, porque para este análisis es conveniente saber que si bien la atención no es gratuita, ante cualquier situación de emergencia las personas acuden a Hospital Privado, ahora bien tradicionalmente en Bolivia se tiene el pensamiento que un Hospital Público o en realidad cualquier servicio público tiene un bajo nivel de calidad, pensamiento generalizado en otros ámbitos que no son solo en la salud, esto definitivamente influye negativamente en la producción de servicios y productos de índole nacional, aunque una gran parte de la culpa la tienen las mismas instituciones públicas debido a la falta de innovación y la no adopción de estrategias de marketing. Debido a que las expectativas de los Hospitales Públicos son más bajas en comparación a la de Hospitales Privados resulta que existe también menor percepción de satisfacción en los Hospitales Públicos siguiendo esa tendencia por lo cual la dimensión donde existe menor grado de insatisfacción es en la capacidad de respuesta, esto se comprueba con las conocidas quejas de falta de equipamiento, falta de insumos y hasta de personal para la atención por la tanto es una brecha que si bien pareciera no tan compleja de solucionar debido a que se podría interpretar la solución con "la compra de más equipamiento" no es tan sencillo debido a los rigurosos procedimientos para adquirirlo además que esto siempre dependerá más de una gestión organizativa eficaz ya que la cantidad no será sinónimo de calidad en atención en salud, por otro lado viendo la dimensión que más cerca está de alcanzar la expectativa es la dimensión de seguridad referida a la percepción del usuario de que un Hospital Públicos, esto indagando e

**interpretando un poco la respuesta de los clientes es debido a que mucho de los Médicos y además el equipamiento y procedimientos que utilizan los Hospitales brindan esa denominada seguridad por lo cual aseguran que ciertos Médicos reconocidos que atienden en Hospitales Públicos les brindan ese tipo de seguridad para su problema de salud.**

Más allá de hacer el análisis dimensión por dimensión es preciso ver más allá de lo que fríamente muestran los resultados, es preciso reflexionar sobre algunas cuestiones importantes, primero los Hospitales Públicos debieran adoptar medidas que vayan a satisfacer a los clientes, esto incluye evidentemente un mirada al marketing para instituciones públicas, el Marketing no es ni será una teoría que la adopten las empresas privadas buscando la rentabilidad ya que hay que aprender de ellas justamente cuando adoptan las diversas estrategias buscando fidelidad de clientes, buscando reconocimiento de marca, buscando posicionarse en la mente del consumidor, todo esto acompañado de procesos eficaces para los pacientes sumado al fortalecimiento del personal en atención al cliente pero principalmente buscando mejorar la empatía de las personas se asegura que exista un cambio gradual pero seguro de la percepción de los clientes de Hospitales Públicos.

Hablando de los Hospitales Privados, viendo el entorno en el que se desenvuelven, hay que ponderar las dificultades por las que atraviesan, debido a que no cuentan con presupuestos enormes como si lo hacen los Públicos, la dureza del mercado y de competir con los Hospitales Públicos hace de por sí que estos Hospitales fortalezcan sus estrategias de satisfacción ya que cuentan con una importante ventaja y es que saben que los clientes con recursos económicos tienen esa predisposición de atención en estos Hospitales así que un aspecto importante es poder Fidelizarlos, además un aspecto clave en los Hospitales Privados es saber aprovechar las deficiencias de los Hospitales Públicos que requieren la compra de servicios es por eso que la capacidad de respuesta de los mismos debe ser alta, quizás los Hospitales Privados sean los más cercanos a adoptar estrategias de innovación, sugiriendo que puedan adoptar aplicaciones móviles para una atención personalizada con el Médico con el que fue atendido, recordatorios de tratamientos, o recordatorios de re consultas, es decir adoptar estrategias que vayan a incrementar esos niveles de percepción pudiendo alcanzar en alguna dimensión en el corto - mediano plazo la satisfacción en alguna dimensión que como se presenta esta cercana de alcanzar.

En cuanto al Sistema Único de Salud decretado en febrero de año 2019, sucede que una gran parte de la población y de actores justamente del ámbito de salud están en desacuerdo en su implementación debido a las deficiencias que presentan actualmente los Hospitales y en si todo el sistema de salud, validado justa-

mente con estos resultados que arrojan la satisfacción en Hospitales Públicos, por lo tanto es casi certera la fractura que existe entre los que componen el ámbito político con el ámbito de la salud y evidentemente algo que no fue consensuado, planificado con los que justamente van a dar el servicio, no podía funcionar adecuadamente, aunque se admite que la atención gratuita puede ayudar de gran manera a las personas que no tienen recursos económicos para atención en salud, en ningún caso podría decirse que existirá satisfacción en este sector de la sociedad debido principalmente a razones que como mostraron los resultados no existe satisfacción en los Hospitales Públicos debido a falta de equipamiento, falta de procesos, carencia de personal y otros que hacen que este sistema único y gratuito de salud pueda ser simplemente una medida paliativa pero poco sustentable en el mediano largo plazo. A la vez es necesario manifestar que es una idea positiva también pero que debe ser tratada con todos los actores de salud y teniendo la venia de cuando es posible implementarla, entre esas futuras correcciones que se podría hacer es la descentralización de algunos servicios de los Hospitales, que sean principalmente de diagnóstico (tomografías, radiografías, análisis de sangre) como también que ciertos medicamentos y tratamiento puedan ser conseguidos en cualquier farmacia realizando el convenio con los Hospitales, es decir `puede haber muchas estrategias para la implementación pero se recalca que lo importante es que tanto actores de salud como políticos y autoridades estén de acuerdo la forma de implementarlo .

## BIBLIOGRAFÍA

- Betancourt Agüero y Leyva Gutiérrez; “Procedimiento para la medición del nivel de satisfacción del cliente externo en la división DESOFT Las Tunas” en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 170, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012a/>
- Castillo Montes Edeny, Marín Garcia Sandra; Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas; 2016; Artículo en línea disponible en: [http://revzoi-lomarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/view/860/pdf\\_332](http://revzoi-lomarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/view/860/pdf_332); consultado en septiembre del 2019
- Echeverría Antonio; Dimensión de la satisfacción de los clientes bancarios universitarios, aproximación mediante el análisis de factores; Ingeniería Industrial; Cuba; 2007.
- Palmero, F., Fernández-Abascal, E. G., Martínez, F. y Chóliz, M.; Psicología de la motivación y la emoción. Madrid: McGraw-Hill.; 2006
- Reyes Benítez, Mayo Alegre y Loredó Carballo: “La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano” en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113, 2014. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/bac.htm>
- Schiffman, L. G. y Kanuk, L. L.; Comportamiento del consumidor. México: Prentice Hall. (7ª edición); 2001. Ugia quam, odist, sin conectu sanimpelendi