

Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad

Satisfaction of the external client with the provision of health services in the emergency area of a first level hospital of complexity

Sneider Antonio Moreno Zamora¹

María Engracia Gámez Calderón²

Olga Lucía Pinzón Espitia³

Resumen

Introducción: La satisfacción de los usuarios de servicios de salud es un tema que ha venido despertando un creciente interés entre los administradores de instituciones que prestan dichos servicios, ya que permite evidenciar la calidad con que se presta la atención, lo cual incrementa la reputación institucional, favoreciendo así, la sostenibilidad empresarial.

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca a fin de poder generar e implementar estrategias de mejoramiento de la calidad en beneficio de la comunidad y de la institución misma.

Metodología: Estudio observacional descriptivo de corte transversal y naturaleza cualitativa, con recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL.

Resultados: Los resultados obtenidos muestran satisfacción de los usuarios basados en su percepción de la calidad del servicio recibido, principalmente con la dimensión de fiabilidad y empatía con un 84.63% y 84.15% respectivamente. La

¹ Médico y Cirujano General, Maestría en Administración en Salud – Universidad del Rosario. Coordinador médico de urgencias Hospital Universitario Mayor – Méderi. Colombia.

² Odontóloga, Especialista en auditoría en salud. Maestría en Administración en Salud – Universidad del Rosario. Asesor secretaría de Salud de Cundinamarca. Colombia.

³ Nutricionista – Dietista, PhD en Ciencias de la Dirección. Docente Universidad Nacional de Colombia, Docente Universidad del Rosario. Coordinador de proceso Hospital Universitario Mayor – Méderi. Colombia.

satisfacción en relación capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles es del 61.41%, 79.26% y 80.15% respectivamente.

Conclusión: La satisfacción del paciente de manera global con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de la institución donde se desarrolló el estudio es del 77.92%. Se recomienda iniciar acciones de mejoramiento continuo, especialmente en lo referente a capacidad de respuesta, como por ejemplo revisión de disponibilidad de personal en caso de contingencias o aumento de volumen habitual de pacientes.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Percepción, SERVQUAL, Salud, Mejoramiento de la calidad.

Abstract

Introduction: The satisfaction of users of health services is an issue that has been awakening a growing interest among the administrators of institutions that provide such services.

Objective: To identify the degree of satisfaction of the external client with the provision of health services in the emergency area of a first level hospital in Cundinamarca in order to generate and implement strategies to improve quality for the benefit of the community and the institution itself.

Methodology: The method used was an observational descriptive study of cross section and qualitative nature, with data collection through the SERVQUAL survey.

Results: The results obtained show the satisfaction of the users based on their perception of the quality of the service received, mainly with the dimension of reliability and empathy with 84.63% and 84.15% respectively. The satisfaction in relation to response capacity, security and tangible elements is 61.41%, 79.26% and 80.15% respectively.

Conclusion: patient satisfaction overall with the provision of health services in the emergency area of the institution where the study was developed is 77.92%. It is recommended to initiate continuous improvement actions, especially in terms of response capacity, such as review of staff availability in case of contingencies or increase in the usual volume of patients.

Keywords: Patient satisfaction, Perception, SERVQUAL, Health, Quality improvement.

Introducción

La satisfacción de los usuarios de servicios de salud es un tema que ha venido despertando un creciente interés entre los administradores de instituciones que prestan dichos servicios. Tener usuarios satisfechos (usuarios con expectativas cumplidas y experiencias agradables) habla de la calidad con que se presta la atención e incrementa la reputación institucional, favoreciendo así la sostenibilidad empresarial. Para conseguir este logro, debemos asegurar la satisfacción de los trabajadores de la organización en todos sus niveles, involucrándolos en la construcción de estrategias innovadoras y de mejoramiento continuo. Fierro-Arias, Hernández-Barrios (1) anotan que "La noción de la satisfacción del paciente es un área de interés emergente y es el indicador fundamental de la calidad asistencial" [p363]. Seclén-Palacin y Darras refieren que la satisfacción de los usuarios ha sido considerada en los últimos años uno de los ejes de evaluación de servicios de salud (2).

"La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud" [2 p128].

La satisfacción del cliente externo es un indicador de la calidad en la prestación del servicio. En la actualidad no hay evidencia de su medición en dicha institución y se requiere un estudio al respecto que pueda replicarse a nivel departamental y de ser el caso a nivel nacional.

Conocer el grado de satisfacción del cliente externo es de interés principalmente para la institución prestadora de servicios de salud y además para el municipio y el departamento donde se encuentra ubicada. Esto permitirá tener clara la situación actual al respecto y así contar con un punto de partida y referencia para generar, implementar y priorizar las acciones necesarias (planes de mejora y/o estrategias innovadoras) encaminadas a una prestación de servicios de salud de calidad, con procesos de mejoramiento continuo. Así las cosas, se obtendrán usuarios satisfechos. Tener en cuenta los clientes internos y externos en la solución de las problemáticas presentadas es crucial, pues son ellos quienes conocen a fondo sus necesidades, debilidades y fortalezas, y los encargados del éxito de las estrategias que se implementen en busca de la resolución de conflictos.

Una vez un usuario requiera atención en salud, sin lugar a duda, acudirá a aquellas organizaciones que hayan colmado sus expectativas y en las cuales sus experiencias hayan sido positivas. El usuario compartirá sus vivencias con otras

personas lo que impacta favorablemente la reputación institucional y genera confianza entre la población para consultar en el momento oportuno. En relación a lo anterior y hablando en términos de mercadeo, es donde el consumidor a través del voz a voz se convierte en un medio poderoso de transmisión de información (percepciones y experiencias), un medio publicitario con la capacidad de influenciar a cerca de determinados productos y servicios (3).

Por el contrario, usuarios insatisfechos, transmitirán información que afecta la imagen de la institución y genera desconfianza. Este usuario retrasará su decisión de consultar por temor a vivir experiencias negativas, y de ser la única entidad disponible, podría acarrear deterioro de su estado de salud por consultar de manera inoportuna, generando sobre costos en su atención (3).

La presente investigación interesa y beneficia a todo el municipio (administración municipal, administración de la institución hospitalaria, población del municipio, clientes internos, clientes externos y algunos municipios circunvecinos). Los niveles departamental y nacional también podrían verse impactados, dado que si hay satisfacción de los usuarios, ellos asistirán de manera regular y oportuna a sus controles médicos y participarán con credibilidad en programas de promoción y prevención que contribuyan con la reducción de la incidencia de enfermedades prevenibles, reduciendo costos en el diagnóstico y tratamiento de las mismas. Este estudio aplicaría para otros municipios con características y condiciones del sector salud similares, que se interesen por la calidad de vida de sus habitantes y la satisfacción de los mismos con la prestación de servicios de salud.

Partiendo de lo anterior, se planteó realizar el presente estudio, teniendo como pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca?

La satisfacción del cliente externo es el resultado de una atención humanizada y un adecuado engranaje entre los diferentes procesos que conforman una organización, teniendo como pilar fundamental al paciente y su familia. El objetivo general de esta investigación fue identificar el grado de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca a fin de poder generar e implementar estrategias de mejora continua en beneficio de la comunidad y de la institución misma. Los objetivos específicos fueron: Identificar las principales variables de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca, identificar las expectativas y

percepciones del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca en lo referente a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, y por último ser el punto de partida para la generación e implementación de estrategias de mejora continua.

Metodología

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal.

Para la recolección de la información se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada ajustada al servicio de urgencias. Esta permite identificar la satisfacción del cliente externo al realizar un comparativo entre las expectativas y las percepciones del mismo frente a un servicio. Es una escala multidimensional que se utiliza como herramienta para la medición de la calidad del servicio (4). La encuesta SERVQUAL fue diseñada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en los años 90's y con el paso del tiempo ha venido presentando críticas por diversos autores, lo que ha llevado a sus diseñadores a la realización de ajustes de la misma hasta la obtención del instrumento actual. Son 2 encuestas: Una identifica expectativas y la otra, percepciones. Cada encuesta consta de 22 ítems agrupados en 5 dimensiones (**Tabla 1 y 2**).

La encuesta SERVQUAL permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos de diversos servicios, identificar las principales causas de satisfacción e insatisfacción y se convierte en una herramienta clave para la generación e implementación de acciones de mejora, dado que ha demostrado propiedades psicométricas que la convierten en instrumentos válidos, confiables y aplicables (5).

La población objeto (Universo) fue los usuarios de servicios de salud del área de urgencias de un Hospital de primer nivel de Cundinamarca durante el año 2017 (16.200 usuarios). Se calculó el tamaño de la muestra estadísticamente significativo para la realización de las encuestas, para lo cual se utilizó la calculadora de muestras para proporciones Netquest con una heterogeneidad del 50%, un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Al realizar el cálculo, se obtuvo como resultado, que la muestra para la realización del estudio debía ser de 376 usuarios a encuestar, las cuales se realizaron. El muestreo fue de tipo no probabilístico.

Tabla 1 Encuesta SERVQUAL adaptada a atención en urgencias. Expectativas.

ENCUESTA SOBRE EXPECTATIVAS						
En esta encuesta se registran las EXPECTATIVAS que se refieren a lo que usted ESPERA RECIBIR en la atención en salud. Debe responder colocando una X en la valoración que considere, siendo: 1 - TOTALMENTE EN DESACUERDO y 5 - TOTALMENTE DE ACUERDO.						
Nro.	EXPECTATIVA	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Que los pacientes sean atendidos a su llegada a urgencias, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.					
2	Que la atención en urgencias se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.					
3	Que su atención en urgencias esté a cargo del médico.					
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted y/o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
5	Que la farmacia de urgencias cuente con los insumos y/o medicamentos ordenados por el médico para su atención.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Que la atención en caja o el módulo de admisiones sea rápida.					
7	Que la atención para tomarse los exámenes de laboratorio sea rápida.					
8	Que la atención para tomarse los exámenes radiográficos sea rápida.					
9	Que la atención para la administración de medicamentos sea oportuna.					
SEGURIDAD						
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	Que durante su atención en urgencias se respete su privacidad.					
12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.					
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.					
EMPATIA						
14	Que el personal de urgencias le escuche atentamente y trate con amabilidad y respeto.					
15	Que el personal de urgencias le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.					
16	Que el médico le explique a usted y/o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Que el médico le explique a usted y/o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o exámenes que le realizarán.					
18	Que el médico le explique a usted y/o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: Tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Que la señalización de urgencias (carteles, letreros y flechas) sea adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes.					
20	Que el servicio de urgencias cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Que el servicio de urgencias cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
22	Que los ambientes del servicio de urgencias sean limpios, cómodos y acogedores.					

Fuente: Cabello, E., y Chirinos, J. (2012) (5).

Tabla 2 Encuesta SERVQUAL adaptada a atención en urgencias. Percepciones.

ENCUESTA SOBRE PERCEPCIONES						
En esta encuesta se registran las PERCEPCIONES que se refieren a lo que usted HA RECIBIDO en la atención en salud. Debe responder colocando una X en la valoración que considere, siendo: 1 - TOTALMENTE EN DESACUERDO y 5 - TOTALMENTE DE ACUERDO.						
Nro.	PERCEPCIÓN	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Usted o su familiar fue atendido a su llegada a urgencias, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.					
2	Su atención en urgencias se realizó considerando la gravedad de su problema de salud.					
3	Su atención en urgencias estuvo a cargo del médico.					
4	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted y/o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
5	La farmacia de urgencias contó con los insumos y/o medicamentos ordenados por el médico para su atención.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	La atención en caja o el módulo de admisiones fue rápida.					
7	La atención para tomarse los exámenes de laboratorio fue rápida.					
8	La atención para tomarse los exámenes radiográficos fue rápida.					
9	La atención para la administración de medicamentos fue oportuna.					
SEGURIDAD						
10	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	Durante su atención en urgencias se respetó su privacidad.					
12	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.					
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró.					
EMPATIA						
14	El personal de urgencias le escuchó atentamente y trató con amabilidad y respeto.					
15	El personal de urgencias le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.					
16	El médico le explicó a usted y/o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.					
17	El médico le explicó a usted y/o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o exámenes que le realizaron.					
18	El médico le explicó a usted y/o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: Tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	La señalización de urgencias (carteles, letreros y flechas) le parece adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes.					
20	El servicio de urgencias contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	El servicio de urgencias contó con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
22	Los ambientes del servicio de urgencias estuvieron limpios, cómodos y acogedores.					

Fuente: Cabello, E., y Chirinos, J. (2012) (5).

El instrumento que se utilizó para la medición de las variables en este estudio fue la Escala de Likert (**Tabla 3**).

Tabla 3 Escala de Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) (6).

Inicialmente se realizó una prueba piloto con 36 encuestas que correspondía al 10% de la muestra (376 encuestas) para verificar la comprensión de las encuestas y de ser necesario realizar los ajustes requeridos. Posterior a ello se procedió a realizar la totalidad de las encuestas según lo indicado en la muestra.

Las encuestas fueron aplicadas a los usuarios indicados en el cálculo proporcional de muestra anotado anteriormente por encuestadores debidamente capacitados. La encuesta se realizó posterior a la atención en el servicio de urgencias, en todos los turnos (mañana, tarde y noche). Los encuestadores fueron personas ajenas a la investigación para evitar la presentación de sesgos. Previo a la realización de las encuestas se explicó a los usuarios el objeto de la investigación y la mecánica para responder el instrumento de recolección de datos, una vez realizado éste paso y diligenciado el consentimiento informado de los usuarios por escrito o de ser el caso de manera verbal, se procedió a la aplicación de las encuestas. Los datos recolectados se analizaron en Microsoft Excel 2010.

Resultados

Como resultado de la realización de la prueba piloto se verificó que las encuestas eran comprensibles y el tiempo promedio para la realización de las dos encuestas (expectativas y percepciones) fue de 10.8 minutos en total. Adicionalmente se evidenció que la tendencia en las respuestas de la encuesta de expectativas fue de 5 (Totalmente de acuerdo), poniendo de manifiesto los grandes retos que esto representan para la institución, en lo que refiere a satisfacción del cliente externo (cumplimiento de sus necesidades y expectativas).

Posteriormente, se encuestaron 376 usuarios del servicio de urgencias, de los cuales 64.8% fueron mujeres, el 66.55% pertenece al área urbana, el 39.8% de los encuestados corresponde a edades entre de 26 a 40 años, el 50% vive en unión

libre, el 51.6% tiene un nivel educativo de Secundaria completa o incompleta, el 55.1% pertenece al régimen subsidiado y el 54.8% pertenece al nivel socioeconómico 1 y en lo referente a ocupación el 38,3% es trabajador independiente y el 32.4% son ama de casa.

Adicionalmente, se puede observar que las calificaciones de satisfacción respecto a su fiabilidad (Tabla 4) son buenas en su mayoría, respecto a las respuestas sólo un 2.35% presentaron una calificación mala y un 4.54% una calificación regular, en cuanto a los ítems con menor calificación están la comunicación con el médico para explicar el seguimiento del problema de salud fue calificado por el 12.36% de los usuarios como malo o regular y las farmacias de urgencias cuentan con los insumos ordenados por el médico en donde el 10.16% lo califican como malo o regular, estos son los 2 aspectos que muestran el mayor índice de inconformidad respecto a la fiabilidad de la atención.

También se presenta que solo un 8.48% de las respuestas es aceptable, indicando que hay una gran mayoría de favorabilidad y satisfacción en la fiabilidad.

Tabla 4. Fiabilidad

Calificación	Usted o su familiar fue atendido a su llegada a urgencias, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	Su atención en urgencias se realizó considerando la gravedad de su problema de salud	Su atención de urgencias estuvo a cargo de un médico.	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted y/o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	La farmacia de urgencias contó con los insumos y/o medicamentos ordenados por el médico para su atención.	Total
Malo	2 (0,53%)	6 (1,60%)	3 (0,80%)	14 (3,76%)	19 (5,08%)	44 (2,35%)
Regular	4 (1,06%)	25 (6,65%)	5 (1,33%)	32 (8,60%)	19 (5,08%)	85 (4,54%)
Aceptable	15 (3,99%)	49 (13,03%)	13 (3,46%)	37 (9,95%)	45 (12,03%)	159 (8,48%)
Bueno	189 (50,27%)	188 (50,00%)	223 (59,31%)	171 (45,97%)	158 (42,25%)	929 (49,57%)
Excelente	166 (44,15%)	108 (28,72%)	132 (35,11%)	118 (31,72%)	133 (35,56%)	657 (35,06%)

Seguido, se evaluó la capacidad de respuesta en función del tiempo que el paciente y/o familiar tuvo que esperar en alguna de las atenciones brindadas por el hospital (tabla 5), evidenciándose, que la frecuencia de calificaciones aceptables es considerable ya que muestra una frecuencia sobre el total de respuestas de 33.13%, en el total de respuestas solo el 5.46% de las respuestas presentan una calificación de malo y regular frente a la capacidad de respuesta, aunque no hay altas frecuencias en calificaciones de malo o regular.

Tabla 5. Capacidad de respuesta

Calificación	La atención en caja o el módulo de admisiones fue rápida.	La atención para tomarse los exámenes de laboratorio fue rápido	La atención para tomarse los exámenes radiográficos fue rápido	La atención para la administración de medicamentos fue oportuna	Total
Malo	9 (2,40%)	9 (2,39%)	7 (1,86%)	4 (1,07%)	29 (1,93%)
Regular	17 (4,53%)	14 (3,72%)	12 (3,19%)	10 (2,67%)	53 (3,53%)
Aceptable	41 (10,93%)	194 (51,60%)	207 (55,05%)	56 (14,93%)	498 (33,13%)
Bueno	165 (44,00%)	107 (28,46%)	108 (28,72%)	175 (46,67%)	555 (36,96%)
Excelente	143 (38,13%)	52 (13,83%)	42 (11,17%)	130 (34,67%)	367 (24,45%)

Las calificaciones relacionadas con la capacidad de respuesta más bajas, se presentaron en la velocidad de toma de exámenes de laboratorio y radiográficos en donde un 51.60% y un 55.05% los consideraba aceptables respectivamente, lo cual pudo deberse a la falta de dichas especialidades de manera presencial.

El porcentaje de respuestas en categorías de buena o excelente es apenas del 42.29% y 39.39% para la velocidad de toma de exámenes de laboratorio y radiográficos respectivamente.

En cuanto a la dimensión de seguridad se tuvo por objetivo medir la convicción de la calidad de la resolución del problema por el cual el paciente asistió al hospital, cuyos resultados se observan a continuación en la tabla 6.

Tabla 6. Seguridad

Calificación	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre sus problemas de salud	Durante su atención en urgencias se respetó su privacidad.	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido	El problema salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró	Total
Malo	14 (3,72%)	9 (2,39%)	16 (4,26%)	28 (7,45%)	67 (4,45%)
Regular	22 (5,85%)	10 (2,66%)	26 (6,91%)	30 (7,98%)	88 (5,85%)
Aceptable	40 (10,64%)	32 (8,51%)	42 (11,17%)	43 (11,44%)	157 (10,44%)
Bueno	179 (47,61%)	180 (47,87%)	190 (50,53%)	204 (54,26%)	753 (50,07%)
Excelente	121 (32,18%)	145 (38,56%)	102 (27,13%)	71 (18,88%)	439 (29,19%)

En el ítem de seguridad sólo un 10.31% de las respuestas fueron malas o regulares y un 79.26% fueron buenas o excelentes, reflejando seguridad en los pacientes, los ítems peor puntuados son respecto así el problema de salud fue atendido teniendo

un 26.86% y si se hizo una evaluación completa del problema con un 22.34% de calificaciones entre malo, regular y aceptable, revelando que los pacientes no se sienten satisfechos con la idoneidad para el tratamiento de sus problemas ni de los médicos.

Al evaluar la comodidad con el personal y la comprensión que se le dio al problema o afección al paciente, solamente el 6.65% de las respuestas indicaron desaprobación (malo o regular), mostrando que la atención prestada por el hospital fue en general buena, el 90.43% de los usuarios indicó que se sintió atendida de manera amable y respetuosa (tabla 7).

Tabla 7. Elementos tangibles

Calificación	La señalización de urgencias (carteles, letreros y flechas) le parece adecuada para pacientes y acompañantes.	El servicio de urgencias contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	El servicio de urgencias contó con los equipos y materiales para su atención.	Los ambientes del servicio de urgencias estuvieron limpios, cómodos y acogedores.	Total
Malo	5 (1,33%)	26 (6,93%)	3 (0,80%)	6 (1,60%)	40 (2,67%)
Regular	16 (4,27%)	39 (10,40%)	12 (3,19%)	5 (1,33%)	72 (4,80%)
Aceptable	72 (19,20%)	53 (14,13%)	28 (7,45%)	33 (8,78%)	186 (12,39%)
Bueno	206 (54,93%)	190 (50,67%)	255 (67,82%)	227 (60,37%)	878 (58,45%)
Excelente	76 (20,27%)	67 (17,87%)	78 (20,74%)	105 (27,93%)	326 (21,70%)

En la evaluación de la visión del paciente referente a la infraestructura y maquinaria del hospital, el 24.8% y 31.4% de los pacientes consideraron que la señalización de urgencias no era adecuada y no contaban con el personal para informar a pacientes. También se refleja que el 88.5% de los pacientes se considera satisfecha con que se contó con los equipos necesarios y un 88.29% que las salas estuvieron limpias y cómodas.

Los resultados obtenidos muestran satisfacción de los usuarios basados en su percepción de la calidad del servicio recibido, principalmente con la dimensión de fiabilidad y empatía con un 84.63% y 84.15% respectivamente. La satisfacción en relación capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles es del 61.41%, 79.26% y 80.15% respectivamente.

De manera general son pocos los aspectos que revelan insatisfacción por parte de los pacientes. La satisfacción con la prestación de servicios de salud en la institución objeto de estudio fue buena.

Discusión

La interacción e interdependencia entre calidad y satisfacción en el servicio, son conceptos que se unen al hablar de la satisfacción del cliente externo y en este caso del usuario en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, tanto es así, que diversos autores como Walton (7), relacionan la calidad como el resultado de una serie de cuestionamientos que conllevan a una mejora continua.

Numpaqué-Pacabaqué and Rocha-Buelvas (8), en una revisión de literatura encontraron que la escala de evaluación SERVQUAL, Colombia se encuentra dentro de los países con mayor número de publicaciones con el modelo SERVQUAL y el SERVQUOS (9, 10), el cual se ha validado en diferentes ciudades (11, 12), con altos niveles de satisfacción.

La presente investigación arrojó una satisfacción en relación capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles del 61.41%, 79.26% y 80.15% respectivamente, lo cual conlleva a proponer un plan de mejora continua que permita elevar la percepción por parte de los pacientes en relación a estos ítem. Estos resultados son superiores a los reportados por otras investigaciones, por ejemplo, en el Hospital Subregional de Andahuaylas se encuestó a una muestra de 175 usuarios utilizando el modelo multidimensional Servqual, en el cual las variables asociadas con la satisfacción de los usuarios relacionadas con fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles estuvieron entre 11,9 a 38,5% (13).

Ortiz Vargas (14), también evaluaron la satisfacción del usuario externo en servicios de salud y la percepción de la calidad de la atención a través de la encuesta Servqual en la Micro Red de salud Villa-Chorrillos, con una muestra representativa de 383 encuestados, determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo la dimensión de menor satisfacción la de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%.

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados obtenidos muestran satisfacción de los usuarios basados en su percepción de la calidad del servicio recibido, principalmente con la dimensión de fiabilidad y empatía con un 84.63% y 84.15% respectivamente. La satisfacción en relación capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles es del 61.41%,

79.26% y 80.15% respectivamente. En conclusión la satisfacción global con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de la institución donde se desarrolló el estudio es del 77.92%. Se recomienda iniciar acciones de mejoramiento continuo, especialmente en lo referente a capacidad de respuesta, como por ejemplo revisión de disponibilidad de personal en caso de contingencias o aumento de volumen habitual de pacientes.

Referencias bibliográficas

1. Fierro-Arias L, Hernández-Barrios B, Peniche-Castellanos A, Ponce-Olivera RM, Arellano-Mendoza I. Satisfaction survey in patients of a Dermato-Oncology and Dermatologic Surgery high specialty department in Mexico. *Dermatología Revista Mexicana*. 2017;61(5):361-70.
2. Seclén-Palacin J, Darras C, editors. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*; 2005: UNMSM. Facultad de Medicina.
3. Anzures F. *El consumidor es el medio*: Fernando Anzures; 2013.
4. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*. 1988;64(1):12.
5. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*. 2012;23(2):88-95.
6. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Metodología de la investigación*: México: McGraw-Hill; 2006.
7. Walton M. *Deming management at work*: Putnam Publishing Group; 1991.
8. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Revista de la Facultad de Medicina*. 2016;64(4):715-20.
9. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*. 2000;114(Supl 3):26-33.
10. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina preventiva*. 1998;4(4):12-8.
11. Barragán Becerra JA, MANRIQUE ABRIL FG. Validez e confiabilidade do SERVQHOS para enfermagem em Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería*. 2010;28(2):48-61.
12. Ortiz B, Miguel Y. *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
13. Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*. 2015;32(2):299-302.
14. Ortiz Vargas P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. 2016.