

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”

Quality of service and its relationship with user satisfaction at Hospital High complexity “Virgen de la Puerta”

Dr. Yoni Mateo Valiente-Saldaña, yvspe@yahoo.es, <https://orcid.org/0000-0002-9083-3553>

Universidad César Vallejo, Perú

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el hospital de alta complejidad “Virgen de la Puerta” de Trujillo, Perú, en 2019. Se presenta estudio no experimental, correlacional y transeccional causal. La muestra se seleccionó a través de muestreo aleatorio simple, representada por 335 usuarios que solicitaron atención; se usó dos cuestionarios confiables y validados para recolectar la información de campo; los datos obtenidos fueron procesados a través del SPSS V23, mostrándose los resultados en tablas y figuras estadísticas en forma ordenada y detallada. Se concluye que existe una relación directa positiva fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del hospital de alta complejidad “Virgen de la Puerta”; según la correlación de Rho de Spearman con un valor de $r = 0.620$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.001$).

Palabras clave: calidad del servicio; satisfacción del usuario; hospital de alta complejidad.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the high complexity hospital “Virgen de la Puerta” in Trujillo, Peru, in 2019. A non-experimental, correlational and transeccional study is presented causal. The sample was selected through simple random sampling, represented by 335 users who requested attention; Two reliable and validated questionnaires were used to collect field information; The data obtained were processed through SPSS V23, showing the results in tables and statistical figures in an orderly and detailed manner. It is concluded that there is a strong positive direct relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user of the high complexity hospital “Virgen de la Puerta”; according to Spearman's Rho correlation with a value of $r = 0.620$, with a level of significance lower than 1% of standard significance ($P < 0.001$).

Keywords: quality of service; user satisfaction; high complexity hospital.

Introducción

En los últimos años el mundo ha evolucionado a gran velocidad, los retos y las oportunidades, así como la tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo, por lo cual las organizaciones enfrentan cada vez más la necesidad de mejorar la calidad en sus productos o servicios.

Los sistemas de salud se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas, mayor exigencia, demanda por parte de los usuarios y la competencia por las empresas privadas dedicadas al rubro de la Salud. El sector salud por ser una organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupada en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes y que den como resultado la garantía de un servicio óptimo con la satisfacción del usuario. Actualmente, es común reconocer que “satisfacer las necesidades del consumidor es uno de los objetivos centrales de las organizaciones” (Monfort et al., 2013. pg.280).

En países como Perú es imprescindible elevar los indicadores de la calidad de la atención para influir de manera positiva en la satisfacción de los usuarios, así es vital una gestión estratégica de insumos esenciales, mejoramiento de la tecnología, de las instalaciones operativas, suministros farmacéuticos y la capacitación de los trabajadores de salud para propiciar un trato justo y amable.

Se debe poner un énfasis especial en la formación y desarrollo de los trabajadores del sistema de salud, reconociendo la necesidad de enfocarse en las potencialidades formativas de los mismos (Deroncele, Medina y Gross, 2020), con estrategias educativas que permitan promover su formación científica y profesional (Gross, Montoya y Deroncele, 2017).

En ocasiones se reconocen procesos diseñados para respaldar una prestación de servicio de acuerdo al cumplimiento de guías clínicas o protocolos de atención rígidos (Heiby, 2014). Esto ha llevado a que la mayoría de los pacientes y/o usuarios de los sistemas de salud, entre 60 a 80% de ellos, estén insatisfecho con la calidad de la atención, generando complejidades en torno a la calidad de la atención propiamente dicha y la identificación de estrategias para mejorar su medición (Balabanova, et al., 2013).

Ello requiere repensar estrategias que tengan en cuenta la dinámica organizacional (Deroncele, 2017), para lo cual las decisores de las instituciones de salud deberán aplicar procedimientos crítico-reflexivos y proactivos (Deroncele, Del Toro y López, 2016) en función de establecer los nexos necesarios para el cumplimiento exitoso de la estrategia

organizacional -misión, visión, objeto social, valores organizacionales- (Deroncele, 2015) donde la atención y satisfacción del usuario o cliente es el núcleo.

Palacios (2017) afirma que la satisfacción del paciente es un importante indicador de calidad de los servicios de la salud al realizar la comparación de los servicios de braquiterapia y radioterapia.

Ayala (2014) afirma que en los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En Perú, uno de los principios rectores es la calidad de la atención a la salud como un derecho en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. El desarrollo alcanzado en los últimos tiempos por los servicios ha sido de tal envergadura y velocidad que ha forzado a realizar cambios profundos en la estructura y organización de los mismos.

Así mismo Orozco, Henao y Londoño (2011) señalan que la calidad de la atención en salud está dada por el conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que deben tener seguridad social en salud; todo esto bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios.

En el contexto específico de análisis de esta investigación, se revela inadecuado trato hacia los usuarios por parte de los colaboradores del hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, existiendo dificultades en el servicio por la falta de cortesía, falta de paciencia para la orientación al usuario, falta de capacidad para resolver los problemas de la salud; cuestiones que han sido expresadas por los usuarios que han solicitado servicios médicos.

Asimismo, dentro de las principales quejas de los usuarios se encuentra el otorgamiento indebido de citas, falta de información de los procesos institucionales, problemas con las referencias, retraso de la prestación por causas administrativas, problemas en la dispensación de medicamentos, problemas en el acceso al servicio de emergencia, y otros.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario debe ser una prioridad para el sistema de salud, el profesional de salud debe lograr cada vez más mejor conciencia de su responsabilidad ante la atención que presta al usuario, de manera ética, teniendo también conciencia de la contribución de su desempeño en la evaluación de la atención y satisfacción del usuario (Lenis, y Manrique, 2015).

Como ha sido planteado anteriormente el objetivo general de este estudio fue: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el hospital de alta complejidad “Virgen de la Puerta” Trujillo, en el período 2019.

Materiales y métodos

La investigación corresponde a un estudio descriptivo correlacional. La unidad de análisis estuvo conformada por 2,600 usuarios que solicitaron el servicio de atención, y se obtuvo una muestra de 335 usuarios que solicitaron el servicio, los cuales fueron seleccionados aplicando el muestreo aleatorio simple.

Fueron utilizados dos cuestionarios, validados mediante juicio experto; la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman y se procesó mediante el software estadístico SPSS V.23.

Resultados y discusión

Los resultados fueron analizados en función a los objetivos propuestos de la investigación. Para recolectar la información, se aplicaron dos cuestionarios, de los cuales se obtuvieron los datos relacionados con las variables y sus dimensiones. Asimismo, el análisis de los resultados se puede evidenciar en tablas estadísticas.

Tabla1. Nivel de calidad de servicio en el hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta”

Niveles	Escala	Calidad de servicio	
		F	%
Mala	31,00 - 37,00	84	25%
Regular	38,00 - 44,00	214	64%
Buena	45,00 - 51,00	37	11%
Total		335	100%

Fuente: Oficina de Atención al Asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”.

En la Tabla 1, se observa que, el 64% de los usuarios al cual se les realizó el estudio, resultaron percibir una regular calidad de servicio la oficina de atención al asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, 2019, así mismo solo el 11% de los usuarios resultaron percibir una buena calidad de servicio y finalmente el 25% percibieron un mal servicio en el mencionado hospital. Este resultado se corrobora con lo establecido

por Méndez (2019), quien afirma que los niveles de calidad del servicio de atención en el Banco de la Nación periférica Trujillo, durante el año 2017. Son: medio con un 49 % (125 clientes) y alto, con un 30 % (77 clientes).; así mismo Ochoa (2018), afirma que la calidad de servicio tiene los siguientes resultados: la mayoría de los encuestados considera que el calidad de servicio es de nivel regular (45.9%), mientras que para el 37.6% el nivel es mala y para el 16.5% es de nivel buena, predominando el nivel regular durante la calidad de servicio en los usuario en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018.

Tabla 1. Nivel por cada dimensión de la calidad de servicio en el hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta”

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	57	17%	65	19%	62	19%	62	19%	59	18%
Regular	217	65%	191	57%	209	62%	222	66%	202	60%
Buena	61	18%	79	24%	64	19%	51	15%	74	22%
Total	335	100%	335	100%	335	100%	335	100%	335	100%

Fuente: Oficina de Atención al Asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta “Trujillo.

En la tabla 1, se observa que el 65% de los usuarios a quienes se les aplicó el instrumento resultaron responder que regularmente perciben una calidad de servicio en la oficina de atención al asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, 2019, debido a que regularmente les parece que el servicio sea fiable, así como regularmente perciben una capacidad de respuesta por parte de los servidores que laboran en dicho Hospital, también regularmente logran percibir esa seguridad y empatía por parte de la oficina de atención al asegurado, así mismo al mismo nivel se encuentran los elementos tangibles que cuentan en dicha oficina; así mismo Ochoa (2018), Con un coeficiente de correlación rho Spearman =,751 y un valor p = 0,000 menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018.

Tabla2. Satisfacción del Usuario en el hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta”

Niveles	Escala	Satisfacción del Usuario	
		F	%

Mala	22,00 - 28,00	54	16%
Regular	29,00 - 35,00	225	67%
Buena	36,00 - 42,00	56	17%
Total		335	100%

Fuente: Oficina de Atención al Asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta Trujillo.”

En la Tabla 2, se aprecia que, el 17% de los usuarios a quienes se les aplicó el instrumento respondieron estar bien satisfechos con el servicio brindado en la oficina de atención al asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, 2019, así como el 16% dijeron todo lo contrario y el 67% respondieron estar satisfechos regularmente con el servicio que brinda el hospital a través de dicha oficina. Este resultado difiere de lo establecido por Méndez (2019), afirmando que los niveles de satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación periférica Trujillo, durante el año 2017. Son: medio con un 41 % (125 clientes) y baja, con un 33 % (77 clientes); así mismo Ochoa (2018), afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018. precisándose que esta relación es de una magnitud fuerte, lo que indica que las características de la calidad del servicio están al nivel de la satisfacción del usuario.

Tabla 3. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del Usuario en el Hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta”

Niveles	Desempeño		Comunicación		Percepción de la organización		Expectativa	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	64	19%	70	21%	67	20%	59	18%
Regular	208	62%	203	61%	194	58%	211	63%
Buena	63	19%	62	19%	74	22%	65	19%
Total	335	100%	335	100%	335	100%	335	100%

Fuente: Oficina de Atención al Asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta Trujillo.”

En la De la Tabla 3, se observa que, el nivel relevante de satisfacción de los usuarios que realizan sus gestiones en el Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, 2019 a

través de la oficina de atención al asegurado, se da regularmente, debido al regular desempeño, comunicación percepción del servicio que se brinda en la oficina y las pocas expectativas que los usuarios muestran durante las gestiones que realizan en el hospital, esto explica la regular satisfacción del usuario. Este resultado se corrobora con lo establecido por Méndez (2019), afirmando que el 34% de los clientes gozan de una satisfacción a un nivel medio en cuanto a su desempeño, así mismo en cuanto a su percepción de la organización, en un 41%, y la expectativa a un 43%, lo desarrolla también al mismo nivel medio, durante al año 2017. así mismo Ochoa (2018), afirma que existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Tabla 4. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	0.620
		Sig. (bilateral)		0.001
	N		335	335
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.620	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		335	335	

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N°3.

En la Tabla 4, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor 0.620, lo cual se dice ambas variables poseen una correlación directa y positiva, presentando un valor p (sig=0.001) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar que la calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, en la oficina de atención al asegurado del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” Trujillo, 2019. Este resultado se corrobora con lo establecido por Méndez (2016), quien afirma que la calidad del servicio de atención influye significativamente en la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación periférica Trujillo, 2017; observando un nivel bueno al respecto según el coeficiente de contingencia de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.774$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.821

Conclusiones

- 1. Se determinó que existe relación directa positiva fuerte entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta” Trujillo; según la correlación de Rho de Spearman con un valor de $r = 0.620$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.001$).*
- 2. Se determinó que los niveles de calidad del servicio del hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta” Trujillo son: el 46% de los usuarios perciben un nivel regular calidad del servicio, el 11% de los usuarios perciben una buena calidad del servicio; mientras que el 25% perciben un nivel malo de calidad del servicio.*
- 3. Los niveles de satisfacción del usuario del hospital alta complejidad “Virgen de la Puerta” Trujillo son: El 67% de los usuarios esta regularmente satisfecho; el 17% de los usuarios están bien satisfechos; mientras que el 16% de los usuarios no están satisfechos.*
- 4. Respecto al nivel de calidad del servicio en cuanto a sus dimensiones; se determinó*
- 5. el 65% de los usuarios respondieron que regularmente perciben una calidad de servicio en la oficina de atención al asegurado del Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” Trujillo, debido a que regularmente les parece que el servicio sea fiable, el 57% regularmente perciben una capacidad de respuesta, el 62% regularmente logran percibir esa seguridad, el 67% percibe una regular empatía, mientras que el 60% percibe un nivel regular de los elementos tangibles que se tienen en dicha oficina.*
- 6. Con relación a las dimensiones de satisfacción del usuario se determinó que, el 62% de los usuarios percibe un regular desempeño; el 62% percibe que existe una regular comunicación; el 58 % percibe que esta regularmente organizado el hospital; mientras que el 63 % percibe que existe regular expectativa durante las gestiones que realizan en el hospital.*

Referencias bibliográficas

1. Ayala, D. (2014). Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil - Guayaquil, julio del 2014. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5459>
2. Balabanova D, Mills A, Conteh L, Akkaziya B, Banteyerga H, Dash U, et al. (2013). Buena salud a bajo costo 25 años después: lecciones para el futuro fortalecimiento de los sistemas de salud. Recuperado de DOI: 10.1016/S0140-6736(12)62000-5
3. Deroncele, A., Medina, P., y Gross, R. (2020). Gestión de potencialidades formativas en la persona: reflexión epistémica y pautas metodológicas. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 97-104. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1417/1444>
4. Deroncele, A. (2017). *Dinámica de la intervención psicosocial en el contexto organizacional*. En el Libro: "Herramientas para la Intervención Psicosocial en el Desarrollo Humano en el Oriente Cubano, desde una Perspectiva Integradora". ISBN: 978-3-6685-0565-0. Editorial GRIN VERLAG. Alemania, p.174. URL: <http://www.grin.com/es/e-book/372153/herramientas-para-la-intervencion-psicosocial-en-el-desarrollo-humano-en>
5. Deroncele, A., Del Toro, M., y López, R. (2016). Método formativo de la práctica profesional del psicólogo. *Revista Opuntia Brava*. 8(3), 1-12. Recuperado de: <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/265/260>
6. Deroncele, A. (2015). Estrategia educativa para la formación profesional integral del psicólogo en el contexto organizacional. Tesis de doctorado. Recuperado de: <https://cutt.ly/xtwj6pp>
7. Gross, R., Montoya, J. y Deroncele, A. (2017). *Estrategia educativa para la formación científico-profesional del estudiante de psicología: resultados de su aplicación parcial*. *Revista Opuntia Brava*. 9(1), 291-304. Recuperado de: <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/142>
8. Heiby J. (2014). El uso de enfoques modernos de mejora de la calidad para fortalecer los sistemas de salud africanos: una agenda de 5 años. *Int J Qual Health Care*. 2014 abr; 26 (2), 117-23.
9. Lenis, C. A., y Manrique, F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), [413-425](#). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
10. Méndez, J. (2019). "Calidad del servicio de atención y su influencia en la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Periférica Trujillo, 2017". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11508/M%C3%89NDEZ%20COBI%C3%81N%20JESSICA%20PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Monfort Barboza, M.; Defante, L. R.; de Oliveira Lima Filho, D., y Mantovani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros: Implicaciones estratégicas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180726078005>.

12. Ochoa, A. (2018). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
13. Orozco, B, Henao, L & Londoño, O (2011). Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental san José de Marulanda – Manizales, abril del 2011. (Tesis posgrado). Manizales. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10839/90>.
14. Palacios, L. (2017). “Estudio comparativo de la satisfacción del usuario externo del servicio de braquiterapia y radioterapia de la Clínica Delgado, Lima-2017”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21489>.