

CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDO SEGÚN MODELO SERVQUAL, DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES, 2008.

Perceived service quality model by servqual, Hospital Santa Maria del Socorro, and their relationship to patient satisfaction, 2008.

Rosario Campos Soto ^{1,2}.

¹ Licenciada en Enfermería. Especialista Cuidados en Salud del Niño. Magister en Salud Pública. Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga de Ica. Ica, Perú.

² Hospital Santa María del Socorro. Ica, Perú.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, según el modelo SERVQUAL. **Material y Métodos:** Es un estudio Descriptivo correlacional, Transversal, la muestra estuvo conformada por 216 usuarios nuevos de 15 - 75 años de edad seleccionados intencionalmente, Se aplicó la encuesta SERVQUAL para recolectar los datos. **Resultados:** El 75,4 % de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buena las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. **Conclusiones:** La calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta.

PALABRAS CLAVE: Calidad, servicio de salud, satisfacción, paciente.

SUMMARY

Objective: To determine the quality of the health service provided by the Hospital Santa Maria del Socorro, the SERVQUAL model. **Material and Methods:** A descriptive correlational study, transversal, the sample consisted of 216 new users of 15-75 years, selected intentionally SERVQUAL survey was applied to collect data. **Results:** 75.4% of patients perceived that the health service received was of good quality, 88.8% of them rated as good expectations on quality of service, the 82.4% of patients said they were satisfied with the care provided. **Conclusions:** The quality of service provided by the Hospital Relief is good but should be geared towards excellence, to reduce dissatisfaction 15.3% of users, it is desirable to improve the quality of service in all its dimensions with emphasis on reliability, and empathy health personnel, should preserve and enhance the good image that has the Hospital for 82.4% of users, with a corporate job and effective administrative management and continuous improvement of the service provided.

KEYWORDS: Quality, health service, satisfaction, patient.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector Salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida por el Estado.

En los últimos años se han desarrollado muchas iniciativas a favor de la calidad en las instituciones del Sector Salud, con muchas limitaciones, pero también con algunos éxitos, y sobre todo con experiencias acumuladas que no deberían ser desestimadas; entre ellas podemos mencionar círculos de calidad, el impulso a la autoevaluación, la auditoría en salud, la acreditación de establecimientos de salud, la puesta en práctica de guías de práctica clínica, la preocupación por la medición de la satisfacción del usuario así como el desarrollo de proyectos de mejora y acciones para el incremento de la calidad en hospitales y establecimientos del primer nivel de atención. El Ministerio de Salud del Perú se propuso impulsar el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, con la Resolución Ministerial RM768-2001 SA/DM, a partir de la cual se ha venido avanzando en una primera fase. A fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud, se ha actualizado y ampliado la citada Resolución Ministerial con la RM 519-2006/ MINSa del 30 de mayo del 2006(1), en el cual se establecen los conceptos, principios, políticas, objetivos, componentes y niveles del Sistema de Gestión de la calidad en servicios de Salud, que han de servir de marco para el desarrollo de las acciones de mejora de la Calidad de atención de las entidades prestadoras de servicios de salud del Sector con eficiencia y eficacia a nivel Nacional, Regional y Local con el propósito de satisfacer a los usuarios, en el corto, mediano y largo plazo. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva

del usuario es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación a la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización que otorga los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de la atención, publicadas en los ámbitos nacional e internacional durante los últimos 20 años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian quien define la calidad en servicios de salud como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos (2). En esta visión el Ministerio de Salud, ha planteado estrategias nacionales y locales, con la finalidad de incrementar la satisfacción del usuario, que se constituye como indicador de la calidad de los servicios recibidos, y punto de partida para sentar las bases de una mejora continua de la calidad.

La calidad de los servicios se mide usualmente según el modelo de las discrepancias entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico, lo cual constituye una medida de la calidad en el servicio. Esta teoría dio sustento a Parasuraman, Zeithaml y Berry a formular un instrumento de medición de la calidad de los servicios conocido como Servqual, que tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios (3), existen muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud. En este marco el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, y la satisfacción de los pacientes.

MATERIAL Y MÉTODOS

Es un estudio de investigación no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, que vincula las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Se seleccionaron intencionalmente, 216 usuarios nuevos como parte de la muestra, que concurrieron al hospital por primera vez, de ambos sexos, de 15 a 75 años de edad, que solicitaron atención en los consultorios externos, emergencia y los programas del Hospital Santa María del Socorro (HSMS) de Ica.

Se aplicó la encuesta SERVQUAL, como técnica para recolectar los datos, cuestionario integrado comprendido en 5 partes, y 48 preguntas, la confiabilidad del instrumento de recojo de datos, se determinó mediante Alfa Cronbach, cuyo resultado fue 0,884 Se utilizó la estadística descriptiva, la media aritmética y la desviación estándar, se procesó la información utilizando Excel y el software estadístico SPSS 13.1, se utilizó el analizador chi cuadrado, la hipótesis se probó mediante t

de student para 5% de error muestral y 95% de confianza.

RESULTADOS

En la expectativa de los usuarios encuestados con respecto a la calidad de atención el valor medio fue de 4,44, el cual fue mayor a la percepción (valor medio = 3,77). De acuerdo al indicador la expectativa fue muy buena y la percepción fue buena, con una brecha de -0,67.

El 82,4% de los usuarios encuestados manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida por parte de la institución. El 14,4% señaló estar insatisfecho y el 1,4% no se mostró ni satisfecho ni insatisfecho. Los usuarios que respondieron estar ampliamente satisfechos o muy insatisfechos, representan el 0,9%, respectivamente.

Tabla 1. Expectativas y percepciones sobre la calidad de atención.

ITEM	\bar{x}	Puntaje Promedio	Indicador	Brecha
Expectativa	4,44	79,92	Muy Buena	- 0,67
Percepción	3,77	67,86	Buena	

Tabla 2. Satisfacción Global de la atención recibida.

VALORACIÓN	N=216	(%)
Totalmente satisfecho	2	0,9
Satisfecho	178	82,4
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	1,4
Insatisfecho	31	14,4
Totalmente insatisfecho	2	0,9

DISCUSIÓN

El servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro de Ica, según el modelo SERVQUAL, es de buena calidad, mediante la *t* de student se observa que la brecha entre las percepciones y las expectativas no es significativa ($p = 0,0000$), la brecha del valor medio fue 0,67 que equivale a un 13,4% de diferencia, que es un margen relativamente pequeño. Si se considera el índice ideal del modelo SERVQUAL para la calidad total que es de 5, el valor encontrado es de 3,77 de percepción de la calidad de servicio que equivale a 75,4% del ideal, es decir que el 75,4 % de los pacientes perciben que el servicio de salud recibido es de buena calidad, este hallazgo es aproximado al de Ramírez en México (4), quien encontró para servicios ambulatorios 81% de buena calidad, o con los de Andía y Pinedahallados en Espinar Cuzco de 84% de buena calidad (5), pero es superior a los resultados encontrados por Timana en el hospital Daniel Alcides Carrión, con 48% de buena calidad en los servicios externos (6).

El 82,4%, de Los pacientes manifestaron que están satisfechos con la atención recibida, estos resultados contrastan con los hallazgos de Ortiz en la Ciudad de Hidalgo-México (70,7% de satisfacción) (7), Mira en Alicante-España (59,2%) que utilizó el modelo SERVQHOS (8), Seclen en Lima (65%) (9), Carman en el Cuzco (72,8%) (10), Castro en el Cuzco (40,3%) (11), en cambio nuestros resultados son similares a los encontrados por Andía y Pineda en Espinar-Cuzco (5), Gutiérrez en Tacna (87%) (12) y Solari en Tacna (83,7%) (13).

Los usuarios, perciben insatisfacción con las tarifas o precios que cobra el Hospital para los diversos trámites que requiere el paciente ($x^2 = 8,067$, $p = 0,527$), y con la no disponibilidad de algunos medicamentos y materiales necesarios para asegurar su atención ($x^2 = 10,371$; $p = 0,583$).

La calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro, debe orientarse hacia la excelencia, para ello sugerimos una mejora continua, a través del monitoreo de los indicadores que señalen las evaluaciones periódicas, tomando en cuenta los resultados de la presente investigación.

Siendo el mayor nivel de percepción, el que corresponde a la empatía (valor medio fue 3,937), se hace necesario darle sostenibilidad y fortalecer la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios. Siendo menor nivel de percepción el que corresponde a la confiabilidad (valor medio fue 3,487), es necesario instruir al personal de salud para que mejoren su capacidad de brindar el servicio en forma precisa y digna de confianza.

Para disminuir la insatisfacción del 15,3% de los usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, los elementos tangibles, y la empatía con el personal de salud, la presentación del personal, los sistemas de información y comunicación, que han sido valorados con menor puntaje en las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Se debe conservar y hacer lo posible para mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo institucional y de mejora continua del servicio que se presta. El personal de salud debe ser más cálido con el paciente, y la gestión administrativa más eficaz.

Correspondencia

Rosario Campos Soto

Jr. José Oliva Razetto A-4 San Joaquín Ica, Perú.

Correo electrónico: rosoca29@hotmail.com

Teléfono: 51996737490

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Lima, Perú: MINSA. 30 de Mayo del 2006.
2. Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de atención médica. Perspectivas en Salud Pública. Revista de Salud Pública de México. 1992; (10): 12-15.
3. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicio. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos; 1993.
4. Ramírez S, Nájera A. Percepción de calidad de atención de los servicios de salud en México: Perspectivas de los usuarios. Salud Pública de México. 1998; (40): 3-12.
5. Andía R, Pineda A, Sottec R, Santos J. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Situa 2002;10 (20):18-22.
6. Timana L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao. Perú; 2002. (Citado el 23 de junio del 2008). Disponible en: http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/romero_al/pdf/romero_al.pdf
7. Ortiz E, Muñoz J, Torres C. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo-México (2000). Revista española de Salud Pública. 2004; 78(4):1-4.
8. Mira J, Buil J, Aranaz J, et al. Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco Hospitales. Gaceta Sanitaria. 2000; 14(4): 2191-293.
9. Seclen P, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y accesibilidad de asociados. Lima – Perú 2000. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2001.
10. Carman C. Calidad de atención según el grado de satisfacción de las usuarias de los servicios del Departamento de Gineco – Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Tesis para optar el grado de Magíster. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre G, 1998.
11. Castro P, Villagarcia Z, Saco S. Satisfacción de los usuarios de los servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo – agosto del 2003. SITUA. 2003; 12 (23) : 47-53.
12. Gutierrez F, Maikel F. Satisfacción del usuario externo de los servicios de Hospitalización del Hospital de Apoyo Departamental Hipólito Unanue de Tacna. Tesis de grado. Tacna, Peru. Universidad Nacional Jorge Basadre G, 2001.
13. Solari S, Alvarez B. Calidad de atención según satisfacción del cliente externo en el servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Tesis Magíster. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre G, 2002.

Recibido: 22/11/12

Aprobado para publicación: 03/12/12