

Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador

Quality of outpatient service, in level II public health facilities in the city of Portoviejo, Ecuador.

Ximena Lourdes Mera-Risco¹
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí-
Ecuador
ximerys_19@hotmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274

V7-N4-1(ago) 2022, pp.474-486 | Recibido: 25 de julio de 2022 - Aceptado: 07 de agosto de 2022 (2 ronda rev.)
Edición especial

¹ Ingeniera Comercial graduado en la Universidad Técnica de Manabí, Estudiante de postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6160-2123>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

En los servicios de salud es prioritaria la atención interpersonal, a través de este aspecto se identifica el cumplimiento de las expectativas del usuario y su nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio recibido. El objetivo de este estudio es evaluar la calidad del servicio de consulta externa, en Establecimientos de Salud Pública (ESP), nivel II de la ciudad de Portoviejo. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental - transversal. Se consideró una muestra estratificada y se aplicó una encuesta a 315 usuarios por medio del instrumento SerQual que consta de cinco dimensiones de la calidad como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados obtenidos exponen que el grupo con mayor prevalencia fue el sexo femenino (60%), estado civil soltero (41.6%) y grupo de edad 21 a 30 años (28.3%). En general los usuarios respondieron de forma neutral respecto a los servicios de salud. En las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía exhibieron neutralidad total; mientras que, fiabilidad reveló neutralidad e inconformidad, así como, seguridad neutralidad y satisfacción. Existe un bajo índice de pacientes satisfechos con la calidad del servicio recibido; esto se debe a las deficiencias halladas, como la falta de disponibilidad de citas de acuerdo a los requerimientos del usuario, trámites engorrosos y falta de rapidez en la atención interna. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en la dimensión de seguridad.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, establecimiento de salud pública, dimensiones s

ABSTRACT

In health services, interpersonal attention is a priority, through this aspect the fulfillment of the user's expectations and level of satisfaction with respect to quality service received is identified. The objective of the study is to evaluate the quality of the outpatient service in the ESP level II in the city of Portoviejo. The research was carried out with a quantitative approach, descriptive type, with a non-experimental - cross-sectional design. A stratified sample was considered and a survey was applied to 315 users through the SerQual instrument, which consists of five dimensions of quality such as: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that group with the highest prevalence was female (60%), single marital status (41.6%) and age group 21 to 30 years (28.3%). In general, users responded neutrally regarding health services. In dimensions of tangibility, responsiveness and empathy showed total neutrality; while, reliability revealed neutrality and disagreement, as well as security, neutrality and satisfaction. There is a low rate of patients satisfied with quality service received; this is because of shortcomings found, such as dating unavailability, cumbersome paperwork and lack of speed in internal attention. The greatest satisfaction in the care received was found in safety dimension.

Key words: small entrepreneur, health crisis, Covid-19, financial product, companies

Introducción

La calidad es el conjunto de particularidades que establecen su aptitud para satisfacer los requerimientos manifestados o implícitos, engloban múltiples dimensiones (Díaz-Muñoz & Salazar-Duque, 2021); respecto al servicio alude a la brecha que existe entre las expectativas del cliente y sus apreciaciones después de recibir un servicio (Silva-Treviño et al., 2021). La calidad sirve para crear productos y servicios mejorados, además contribuye a la reducción de costes e incrementa la rentabilidad en las compañías; este término se aplica a través de modelos de gestión de la calidad, como: el Modelo Malcolm Baldrige, el Modelo EFQM, el Modelo Iberoamericano y el Modelo Deming, los cuales aportan a una gestión basada en la mejora continua (Lucero-Narváez et al., 2020).

El enfoque de la gestión de calidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo, en los años de la revolución industrial se centró en la solución a los problemas de los productos; a partir de 1930 se orientó al control de los procesos, seguido del aseguramiento de la calidad en todas las áreas de la empresa en 1950, y a inicios de 1990 se incorporaron criterios de calidad total e innovación, con énfasis en los cambios del mercado y las necesidades del consumidor (Mosquera, 2020).

La globalización ha provocado una búsqueda permanente de calidad en el servicio a nivel de las organizaciones con el fin de posicionarse en el mercado y lograr el éxito en este entorno competitivo; sin embargo, las instituciones de salud no están exentas del fenómeno, por lo cual las acciones deben direccionarse a mejorar el bienestar de una sociedad que sufre cambios inesperados, donde los pacientes gran parte del tiempo esperan más del servicio recibido (Bernabé-Benites et al., 2021).

La evaluación de la calidad de servicio es un tópico ampliamente estudiado en la literatura científica, debido a su heterogeneidad y su respuesta en las percepciones de cada individuo (Izquierdo-Espinoza, 2021). En efecto,

la calidad constituye un factor elemental en los servicios de salud a escala global, principio que se sustenta en la meta 3.8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, donde promueve a los países a obtener acceso a servicios de salud seguros, oportunos y eficientes (Organización de Naciones Unidas, 2020).

Según Montalvo et al. (2020) la calidad en los servicios de salud refiere a la percepción que tienen los pacientes respecto al resultado de la interacción entre la institución y el usuario, no se limita únicamente a la formación profesional del personal de la salud, sino engloba la atención que reciben las personas, que denotan si se cumple o no con un estándar de calidad (Arguello-Pazmiño et al., 2020).

Así mismo, Rachmawaty et al. (2021) mencionan que los establecimientos de salud tienen como propósito ofrecer una atención médica de calidad, que evidencie seguridad, confiabilidad, eficiencia y profesionalismo. Por ende, la atención médica hospitalaria es importante en los países que se encuentran experimentando grandes cambios económicos y administrativos, por lo que medir la calidad del servicio es primordial para desarrollar mejores sistemas de atención médica (Došen et al., 2020).

El principal problema de los ESP, Establecimientos de Salud Pública es el tiempo de espera para acceder a una consulta, ocasionando insatisfacción en los usuarios (Bautista-Sena et al., 2020). Sin embargo, Rodríguez-Ortiz (2021) revela que la calidad del servicio en salud está disminuyendo significativamente, denotando diagnósticos erróneos, tratamientos incorrectos o innecesarios y médicos con falta de experiencia, determinantes que originan inconformidad en los pacientes.

Por lo general, los pacientes que asisten a las ESP requieren usar los servicios médicos, esperando que sean accesibles respecto a los trámites para disponer de ellos con una atención oportuna, información clara y suficiente (Pilco-Paredes & Fernández-Ronquillo, 2020). Por tal razón, la mala calidad en los ESP puede desencadenar efectos negativos como decesos,

deficiente manejo recursos, desprestigio, falta de confianza y respeto por la desazón de las personas hacia los servicios (Liang et al., 2022). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2020), indica que las estructuras básicas para alcanzar una atención de calidad son insuficientes.

De acuerdo a Arteaga-Orlando & Parra-Ferí (2020) los usuarios del servicio de salud en el país suelen estar integrados por personas sin recursos, agentes de las fuerzas armadas, empleados, campesinos y pobladores con seguridad social, los cuales hacen uso de unidades operativas de primer nivel, segundo nivel y tercer nivel. Los ESP nivel II, se encuentran compuestos por hospitales básicos y generales, que ofrecen atención en especialidades básicas, de emergencia y hospitalización (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020).

En la ciudad de Portoviejo existen dos ESP nivel II, que manejan consulta externa donde la mayoría de los usuarios manifiestan que no se brinda un servicio de calidad, debido a la presencia de largos tiempos de espera, incapacidad para resolver inquietudes y la carencia de personal médico; por tanto, los estereotipos culturales etiquetan al sistema de salud pública como ineficiente, lento y de mala calidad en contraste con los del sector privado (Instituto de Seguridad Social, 2022).

Algunos estudios realizados sobre la determinación del grado de satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en consulta externa, exhibieron que el nivel de satisfacción percibido por los pacientes osciló entre el 60,3% y 80%, demostrando un valor aceptable de satisfacción por parte de los usuarios (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020; Jaramillo et al., 2020).

Al ser la satisfacción del usuario, un índice clave para determinar la calidad en los servicios de salud, bajo este contexto, la investigación aplicó como herramienta de cuestionario SERVQUAL, que mide objetivamente el desempeño en las empresas de servicios, así como, la atención de los servicios de salud acorde al nivel de satisfacción de los usuarios, para mejorar las

falencias que impiden a la institución mantener un adecuado nivel de calidad (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

EL estudio tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio de consulta externa de dos ESP nivel II, ubicados en la ciudad de Portoviejo para medir el nivel de satisfacción, corregir posibles deficiencias y crear estrategias de mejora dentro del sistema de salud pública.

La contribución científica del estudio se origina en la calidad de los servicios de los ESP nivel II en Portoviejo que afrontan cambios trascendentales en el aspecto económico y de gestión. Los hallazgos de este estudio sirven como complemento para la literatura existente respecto al tema planteado. De manera que, los resultados de la investigación aportan información guía para futuras investigaciones y sirven como incentivo para llevar a cabo estudios con diseños longitudinales acerca de la calidad del servicio en ESP con el propósito de implementar mejora continua en los procesos, además se podrían identificar qué tendencias existen en la evolución de la calidad del servicio de atención médica en consulta externa.

Método

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental - transversal, para medir la calidad de servicio desde la percepción de los usuarios que acudieron a consulta externa en los ESP nivel II de Portoviejo.

La población objeto de estudio se conformó por los pacientes que acudieron a consulta externa en los ESP nivel II de Portoviejo, durante el mes de diciembre 2021, el cual tuvo un registro de 13311 usuarios ver tabla 1.

Tabla 1

Pacientes atendidos por consulta externa

No	Hospital Nivel II	Consulta externa	%
1	Hospital del IESS de Portoviejo	8775	66%
2	Hospital Verdi Cevallos Balda	4536	34%
	Total	13311	100%

Nota. Datos tomados de Ministerio de Salud Pública (2021) - Hospital del IESS de Portoviejo(2021).

Para el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, con el 95% de nivel de confianza, 70% de probabilidad de éxito, 30% de probabilidad de fracaso y con un error máximo permitido del 5%, lo cual determinó la aplicación de 315 encuestas para este estudio. Así mismo, la muestra fue estratificada en función a los dos ESP de nivel II, que determinó 208 pacientes para el Hospital del IESS de Portoviejo y 107 pacientes para el Hospital Verdi Cevallos Balda ver tabla 2; seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple.

Tabla 2

Muestra estratificada

No	Hospital	Muestra	%
1	Hospital del IESS de Portoviejo	208	66%
2	Hospital Verdi Cevallos Balda	107	34%
	Total	315	100%

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como su instrumento el cuestionario, constituido por 20 ítems derivados de las 5 dimensiones que propone el método ServQual (Parasuraman et al., 1991); los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ver tabla 3.

Tabla 3

Cinco dimensiones de la calidad del servicio

Dimensión	Definición
Tangibles	Evaluación respecto a la infraestructura física, equipos, personal y materiales en excelentes condiciones y pulcritud.
Confiabilidad	Evaluación de los usuarios sobre la capacidad para llevar a cabo el servicio de forma atenta, confiable y precisa.
Capacidad de respuesta	Que tan rápido responde la entidad a los usuarios y brinda soluciones acertadas a los requerimientos de los mismos.
Seguridad	Los empleados disponen del conocimiento y la cortesía para infundir confianza.
Empatía	Evaluación de los usuarios respecto a la atención en el servicio personalizado.

Nota: Elaborado a partir de Parasuraman et al. (1991)

Se aplicó un cuestionario validado y replicado por Rivas-Mendoza & Sinche-Crispín (2021), mismo que fue sometido a una prueba piloto y se determinó la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach que arrojó un valor de 0,763, lo que indica una adecuada fiabilidad y validez del instrumento.

El instrumento está estructurado en dos componentes: La primera se refiere a las variables sociodemográficas del encuestado y la segunda a las percepciones que tiene el paciente sobre el servicio recibido en los ESP; conformada por 20 ítems en las cinco dimensiones de la escala ServQual.

Para el proceso de análisis de datos se utilizó el programa SPSS y consideró una escala de medición Likert ascendente; donde muy insatisfecho = 1; insatisfecho = 2; Neutral = 3; Satisfecho = 4 y muy satisfecho = 5 punto.

Adicionalmente, se empleó como técnica de compilación de datos, la revisión documental, la cual se sustentó en una búsqueda de artículos

científicos asociados a la evaluación de la calidad de servicio en ESP (Jaramillo et al. (2020), Varela-Suárez et al. (2020), Umoke et al. (2020), Surjomokhi & Noni (2022), Rocha et al. (2021), Rivas- Mendoza & Sinche-Crispín (2021), Pilco-Paredes & Fernández-Ronquillo (2020), Paredes-Floril & Santos-Ortiz (2022), Ortiz-Coronel & Sosa-Duré (2021), Montalvo et al. (2020), Gómez-Burgos et al. (2020), Argudo-Pesántez et al. (2020)), factores determinantes de la satisfacción del usuario (De León-Núñez & Ábrego-Batista (2020), Bernabé Benites et al. (2021)) y métodos usados en la literatura (Jonkisz et al. (2021), Mendoza-Vinces & Ramírez-Franco (2020), Parasuraman et al. (1991)). A partir de la información hallada se efectuó un análisis sintético de cada uno de los artículos seleccionados con el propósito de cumplir con los objetivos planteados.

Resultados

De acuerdo a las encuestas realizadas, se presentan los resultados obtenidos por medio de la aplicación del método SERVQUAL, cuestionario direccionado a 315 pacientes del servicio de consulta externa en los ESP nivel II, considerando aspectos sociodemográficos y las cinco dimensiones de calidad en el servicio.

Desde una óptica multidimensional, los datos demográficos son importantes porque ayudan a comprender de mejor forma las características del segmento al que se aplicó la encuesta; por tanto, esta información es parte de la evaluación de la calidad del servicio prestado en los ESP nivel II para determinar las acciones que se podrían implementar en las dimensiones que presenten insatisfacción o neutralidad y reforzar aquellas que revelen altos niveles de satisfacción de acuerdo al grupo prevalente ver tabla 4.

Tabla 4

Factores demográficos

Factores demográficos	n	%
Sexo		
Hombre	126	40.0%
Mujer	189	60.0%
Estado civil		
Soltero	131	41.6%
Casado	87	27.6%
Unión de hecho	65	20.6%
Viudo	32	10.2%
Rango de edad		
11 a 20 años	29	9.2%
21 a 30 años	89	28.3%
31 a 40 años	87	27.6%
41 a 50 años	61	19.4%
51 a más	49	15.5%

Los resultados obtenidos denotan que el nivel de prevalencia fue mayor en el género femenino (60.0%); el estado civil soltero presentó predominio (41.6%) y el grupo etario con alta participación se encontró entre 21 y 30 años (28.3%), seguido de aquellos que oscilaban entre 31 y 40 años (27.6%), en relación a la edad y a las percepciones en la calidad del servicio, las personas maduras en comparación con los jóvenes tienden a valorar más la calidad en el servicio porque tienen un criterio formado.

La tabla 5 muestra la dimensión de elementos físicos del servicio que se consideraron para evaluar la calidad percibida por el usuario, como la apariencia de las instalaciones o infraestructura, equipos y materiales, así como el aspecto del personal administrativo o sanitario que se encuentra en contacto con el cliente.

Tabla 5

Dimensión elementos tangibles

Elementos Tangibles	Muy insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)
Considera que los equipos y materiales con que cuenta el hospital son modernos y adecuados.	6.0%	14.6%	34.0%	33.0%	12.4%
Considera adecuada las instalaciones del hospital.	5.7%	19.0%	30.5%	29.2%	15.6%
Existe la práctica de puntualidad e higiene por parte de los trabajadores del hospital.	6.3%	14.6%	26.3%	32.1%	20.6%

En relación a esta dimensión se analizó la satisfacción de los usuarios acerca de los equipos y materiales, donde el 34.0% tienen una opinión neutral respecto a la modernidad de los mismos; asimismo, el 30.5% exponen un criterio neutral

sobre la idoneidad de las instalaciones y acorde a la higiene de los trabajadores se encuentran satisfechos en un 32.1%. Al ser los equipos médicos e instalaciones, elementos físicos necesarios en la prestación de los servicios de salud demandan aspectos de disponibilidad, seguridad, eficacia y eficiencia para llevar a cabo una serie de actividades de acuerdo a los requerimientos de cada paciente, así como, la pulcritud por parte de los trabajadores es parte del conjunto que determina la calidad de los ESP, por ende, los usuarios en su mayoría se mantienen imparciales en su percepción ante esta dimensión, por lo que deberían trabajar en reforzar este elemento con mejor tecnología médica; pese a que la mayoría de los aspectos son intangibles en la calidad, los tangibles figuran uno de los atributos de gran valor, siendo los más apreciados por los pacientes.

La tabla 6 expone la fiabilidad como el desempeño preciso y confiable en el servicio prometido, desde la primera instancia que el paciente solicita una cita médica, accede a soluciones sobre sus problemas con conocimientos profesionales, respetan el horario de atención y el orden de llegada, pueden tener un criterio de cómo están siendo tratados en la entidad y determinar su nivel de satisfacción.

Tabla 6

Dimensión Fiabilidad

Fiabilidad	Muy insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)
Considera que los trabajadores del hospital tienen interés en la resolución de problemas de los usuarios.	7.0%	24.8%	36.8%	19.7%	11.7%
Considera que los trabajadores del hospital son puntuales respecto al horario de atención.	7.9%	23.8%	29.8%	26.3%	12.1%
Considera que existe disponibilidad de citas acorde a las necesidades de los usuarios en el hospital.	18.1%	26.3%	26.0%	19.0%	10.5%
Considera usted que existe respeto del orden de llegada por parte de los usuarios para ser atendidos en el hospital.	9.2%	22.9%	32.4%	23.2%	12.4%

La dimensión se midió mediante varios aspectos que determinaron la satisfacción de los usuarios concerniente a lo que experimentan durante todo el proceso de atención en los ESP nivel II. De acuerdo al interés de los trabajadores por solucionar problemas de los usuarios, los participantes manifestaron un criterio neutral (36.8%); de la misma forma, la puntualidad en los

horarios de atención fue valorada de esta manera (29.8%) al igual que el respeto del orden de llegada en la atención (32.4%). Sin embargo, la disponibilidad de citas referente a las necesidades de los usuarios provocó insatisfacción en los encuestados (26.3%).

En este sentido, la satisfacción del usuario se sustenta en la información oportuna y continua, los resultados evidenciaron en su mayoría opiniones neutrales con tendencia a la insatisfacción, lo cual no es favorable para los ESP, esto se debe a que la atención no es puntual, confiable y proclive a la resolución de dudas e inquietudes, además existen reclamos y quejas por la asignación de citas, ocasionando malestar en los pacientes. Esta dimensión es una de las que se toma en consideración con frecuencia por los usuarios, siendo una de las decisivas en la percepción de los mismos al momento de calificar al servicio recibido; por ello, la confianza es muy relevante en materia de servicio.

La capacidad de respuesta es una dimensión de la calidad fundamental, debido a que cuantifica el grado de disponibilidad para asistir y ayudar a los usuarios, así como proveer el servicio solicitado con diligencia, en términos de responder a tiempo interrogantes, quejas o trámites internos (tabla 7).

Tabla 7

Dimensión Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta	Muy insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)
Considera que existe rapidez en cuanto a la atención en la parte administrativa del hospital.	10.8%	23.8%	30.2%	23.8%	11.4%
Considera que existe rapidez en cuanto a la atención en la parte de preparación en el hospital.	9.3%	23.3%	30.3%	24.8%	11.7%
Considera que los trámites que se realizan para la atención dentro del hospital, son sencillos.	6.9%	21.9%	34.3%	24.8%	12.7%
Considera que existe una atención oportuna respecto a las quejas y reclamos por parte de los usuarios del hospital.	14.3%	23.3%	21.6%	24.8%	9.8%

Con respecto a la capacidad de respuesta, los diferentes apartados de la dimensión analizada fueron opiniones neutrales, en cuanto a la atención hospitalaria por la parte administrativa (30.2%), así como en el proceso de preparación (30.5%); alusivo a la sencillez de los trámites dentro del hospital (34.3%) y la atención a

quejas y reclamos (27.6%). Por tanto, los hallazgos revelan una baja capacidad de reacción a los procedimientos administrativos internos, ya que suelen ser engorrosos e ineficientes; del mismo modo, los pacientes perciben que falta actitud de servicio por parte de los colaboradores administrativos y profesionales de la salud; es decir, notan deficiencia en la disposición de quienes los atienden para solventar dudas de manera atenta y oportuna; por lo que es una de las dimensiones más criticadas; necesita voluntad para ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio inmediato y satisfactorio. Hay que comprender que en la actualidad los pacientes son cada vez más exigentes en este aspecto, quieren ser atendidos sin tener que esperar y si es posible recibir un servicio acorde a sus requerimientos.

La tabla 8 indica que la dimensión de seguridad es la percepción que tiene el paciente sobre la certeza que sus problemas médicos y su diagnóstico referente a su padecimiento serán resueltos de la mejor manera posible, con profesionales capacitados y otros funcionarios a su servicio.

Tabla 8

Dimensión Seguridad

Seguridad	Muy insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)
Considera que existe privacidad respecto a los resultados de cada usuario dentro del hospital.	6.0%	17.1%	28.6%	30.3%	17.8%
Considera que existe una correcta evaluación respecto al problema de salud de los usuarios del hospital.	7.3%	18.7%	32.4%	28.9%	12.7%
Considera que el personal que labora en el hospital tiene la disposición para poder resolver las dudas de los usuarios.	7.6%	22.2%	32.1%	26.3%	11.7%
Considera que el hospital cumple con las medidas de seguridad requeridas.	6.7%	14.9%	30.2%	31.1%	17.1%
Considera que el hospital cuenta con personal idóneo para atender a los usuarios.	7.3%	20.3%	32.7%	26.0%	13.7%

Por medio de esta dimensión se estableció que la percepción que tienen los pacientes frente a la privacidad de los ESP nivel II es satisfactoria (30.5%); también en el cumplimiento de las medidas de seguridad requeridas (31.1%). No obstante, en su mayoría mantienen una opinión neutral respecto al diagnóstico acertado en los problemas de salud que presentan los pacientes (32.4%), capacidad del personal de resolver dudas de los usuarios (32.1%) y personal idóneo para atender a los

pacientes (32.7%). En efecto, se aprecia que existen falencias en la capacidad de diagnóstico de enfermedades por parte de los profesionales de la salud y al momento de solventar dudas de los pacientes, se deben mejorar estos aspectos para inspirar credibilidad y confianza al usuario, para que sienta que realmente se encuentra con profesionales que disponen de habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para tratarlos médicamente.

La empatía es el trato y atención individualizada hacia los usuarios, con el fin de transmitir a los pacientes la idea, que el personal es capaz de comprender sus problemas y requerimientos, así como mantener una comunicación asertiva dentro del hospital (tabla 9).

Tabla 9

Dimensión Empatía

Empatía	Muy insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)
Considera que los empleados del hospital atienden a los usuarios con amabilidad.	7.6%	22.2%	30.8%	26.0%	13.3%
Considera que el hospital cuenta con atención individualizada para los usuarios.	7.6%	20.0%	34.6%	25.7%	12.1%
Considera que existe comunicación asertiva dentro del hospital.	6.0%	15.6%	34.3%	28.9%	15.2%
Considera que existe comprensión de las necesidades del usuario por parte del hospital.	6.7%	21.0%	32.7%	25.4%	14.3%

La tabla exhibe respuestas neutras en cuanto a la empatía que perciben los usuarios, en relación a la amabilidad que brindan los empleados a las personas (30.8%), la atención individualizada (34.6%), comunicación asertiva dentro de los ESP (34.3%) y comprensión de las necesidades del usuario por parte de los colaboradores de los ESP (32.7%). La información denota que el servicio requiere mayor trabajo en esta dimensión, para que los usuarios noten que el personal es capaz de escuchar a los pacientes, corrigen sus fallas cuando están entregando un servicio y que sus necesidades son atendidas y entendidas a tiempo con un trato agradable y respetuoso, generando valor agregado a la calidad del servicio.

Discusión

De acuerdo a los hallazgos, los usuarios de los ESP nivel II mencionaron que en su mayoría se encuentran parcialmente conformes con el servicio que recibieron en consulta externa. Esta situación es producto de varias ineficiencias encontradas en las cinco dimensiones analizadas al aplicar el instrumento SERVQUAL, donde claramente se evidencia que existen áreas que deben ser mejoradas para que los usuarios que asisten a los ESP se sientan plenos en el servicio que reciben. De la misma forma, un estudio empírico realizado en un hospital de Vietnam por Nguyen & Doung (2021) a través de la herramienta SERVQUAL detectó un bajo nivel de satisfacción en los pacientes, donde factores como la atención al usuario y la falta de profesionalismo del equipo médico, afectaron la calidad del servicio.

En relación a la dimensión elementos tangibles, la percepción de los usuarios fue neutral respecto a la modernidad e idoneidad de equipos e infraestructura; sin embargo, mostraron satisfacción acerca de la higiene y pulcritud de los trabajadores; criterio que comparte Gómez-Burgos et al. (2020) quienes afirmaron de forma similar que existe una relación representativa con el grado de satisfacción del usuario, dando como resultado un nivel medio. Por el contrario, Umoke et al. (2020) en su estudio descriptivo en los hospitales generales del Estado de Ebonyi, los pacientes mostraron baja conformidad en el aspecto tangibilidad, debido a un escaso orden en las áreas, falta de salas de espera y carentes condiciones higiénicas en el hospital. En este sentido, es relevante comprender que las instalaciones físicas, limpieza, equipos y la comodidad del paciente son elementos clave para prestar un buen servicio.

El aspecto fiabilidad reveló una apreciación neutral por parte de los usuarios de consulta externa de los ESP nivel II, en alusión al interés de los trabajadores por solucionar problemas, la puntualidad en los horarios de atención y el respeto por el orden de llegada; empero, la disponibilidad de citas causó insatisfacción en los encuestados. En la misma

línea, Carhuancho-Mendoza et al. (2021) en su investigación manifestaron que los problemas latentes de esta dimensión competen a que el personal no informa y explica de manera clara a los pacientes, no existe respeto por el horario de atención porque el personal de la salud llega tarde y las historias clínicas no se encuentran fácilmente. Asimismo, De León & Ábrego (2020) exponen en su estudio que uno de los principales inconvenientes que provocaron insatisfacción fue el tiempo de espera para citas. Los autores convergen con los resultados de la investigación.

Con respecto a la capacidad de respuesta, gran parte de las opiniones fueron neutrales con tendencia a la insatisfacción, en cuanto a la atención administrativa, la sencillez de los trámites dentro del hospital y el manejo de quejas y reclamos; perspectiva que comparte Ortiz & Sosa (2021) y Becerra-Canales et al. (2020) al hallar insatisfacción en los usuarios a causa de la ausencia de rapidez en la respuesta para dar solución a problemas o al menos atención a estos, así como ausencia de predisposición para agilizar trámites internos administrativos. De modo idéntico, Rodríguez-Eguizabal et al. (2022) concluye que la atención inmediata comprende una falencia de los sistemas de salud pública, por lo que es un eje en los que hay que priorizar para mejorar la estructura sanitaria.

La percepción de los consumidores de atención médica en la dimensión seguridad exhibieron satisfacción referente a la privacidad de datos; sin embargo, mantienen un criterio neutral en referencia al diagnóstico acertado, la capacidad del personal para resolver dudas y atender a los pacientes; posición que coincide Surjomokhi & Noni (2022) quienes manifestaron que los usuarios presentaron un nivel alto de insatisfacción a causa de la falta de profesionales calificados. Por el contrario, Paredes-Floril & Santos-Ortiz (2022) indicaron un alto grado de conformidad, debido a que existe un fuerte vínculo de confianza entre pacientes y prestadores del servicio médico, debido a su capacidad en diagnóstico.

Conforme al aspecto empatía, los usuarios respondieron imparcialmente ante la atención que reciben en los ESP nivel II respecto a la amabilidad, atención individualizada, comunicación asertiva y comprensión de las necesidades; a diferencia de un estudio efectuado por Suhail & Srinivasulu (2021) en hospitales de Ayurveda, donde el grado de satisfacción fue alto. Mientras que, Prado (2020) identificó un elevado nivel de insatisfacción.

Finalmente, la investigación denota un incremento de la calificación del servicio como neutral, con un bajo porcentaje de usuarios que lo evaluaron como satisfactorio, esto se debe a que los pacientes no se encuentran completamente convencidos de la calidad del servicio que se brinda en los ESP nivel II.

La principal limitación del estudio es el tamaño de la muestra, ya que al considerarse solo dos ESP nivel II de la ciudad de Portoviejo, no permite extrapolar los resultados al sistema de salud público en general; también incidió la percepción del usuario que puede sesgarse por el número de veces que acude al ESP y las diferentes experiencias que tiene. Se recomienda replicar la investigación a los demás hospitales públicos del país para establecer nuevos niveles de calidad.

Conclusión

Dentro del estudio, los usuarios de consulta externa de los ESP nivel II mostraron neutralidad ante las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Por otro lado, el factor fiabilidad reveló inconformidad en la disponibilidad de citas de acuerdo a los requerimientos del usuario; en cambio, en el aspecto seguridad la mayoría de pacientes tuvieron una apreciación imparcial, solo en la privacidad de datos y medidas de seguridad presentaron conformidad. Por ello, el desafío para la gerencia es enfocar sus esfuerzos para una mejor comprensión de las causales de malestar en los usuarios, con el fin de aplicar estrategias que permitan corregir las áreas que muestran imparcialidad e insatisfacción en los pacientes.

La satisfacción en los servicios médicos es muy compleja, debido a su asociación con varios factores que intervienen, tales como: sociodemográficos, estilo de vida y expectativas. Este elemento subjetivo y el vínculo con el entorno social muchas veces no permite evaluar correctamente la satisfacción del paciente. No obstante, el análisis del estudio es de suma importancia porque brinda material científico para futuras investigaciones, así como respuestas para realizar mejoras en las dimensiones que presentaron falencias.

Es necesario mencionar que las investigaciones futuras deberían considerar un tamaño de muestra más grande para comprender de mejor manera la calidad del servicio en establecimientos de salud pública; así mismo se podría indagar sobre estrategias generales que permitan incrementar la eficiencia y eficacia en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Referencias bibliográficas

- Argudo-Pesántez, B. L., Narváez-Zurita, C. I., & Vásquez-Eraza, E. J. (2020). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *Cienciamatria*, 7(12), 545–574. <https://cienciamatriarevista.org/ve/index.php/cm/article/view/440/608>
- Arguello-Pazmiño, A. M., Monar-Solórzano, M. M., Argüello-Pazmiño, V. J., & Chávez-García, E. M. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94–107. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>
- Arteaga-Orlando, E., & Parra-Feríé, C. (2020). Acreditación hospitalaria y satisfacción de usuarios: pilares de la gestión de calidad en hospitales públicos en Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 60–70. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.321>

- Barrios, A. (2018). Pioneros de la Calidad. *XVIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria*.
- Bautista-Sena, A., Rosales-Acosta, R., & Calla-Delgado, V. F. (2020). Simulación de eventos discretos para reducir el tiempo de espera en el área de consulta externa de un hospital público. *INGnosis*, 6(1), 16–26. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ingnosis/article/view/1443/1273>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165–170. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bernabé-Benites, D. Á., Saavedra-Castillo, F. E., Rosales-Márquez, C., Salas-Sánchez, R. M., & Alfaro-Reyes, E. C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236–244.
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero-Bejarano, M. A., & Silva-Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- De León- Núñez, M., & Ábrego- Batista, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *SALUTA*, 2(2), 71–89. <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1192>
- Díaz-Muñoz, G. A., & Salazar-Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19–36. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>
- Došen, Đ. O., Škare, V., Cerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the quality of public hospital healthcare services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*, 59(2), 285–293. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gómez-Burgos, C. J., Gómez-Mendoza, L. A., Rodríguez-Díaz, D. R., & Morillo-Arqueros, A. M. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana*, 9(1), 31–35. <http://www.ucvr.infoacceso.org/index.php/revistamedicavallejana/article/view/78/74>
- Hospital del IESS de Portoviejo. (2020). *Rendición de cuentas*.
- Instituto de Seguridad Social. (2022). *Mapa de unidades médicas*. IESS. <https://www.iess.gob.ec/es/mapa-de-unidades-medicas>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2020). *Registro Estadístico de Camas y Egresos Hospitalarios 2019*. www.ecuadorencifras.gob.ec
- Izquierdo-Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 4–23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Liang, D., Linda, B. E., Wang, M., & Xu, Z. (2022). Hospital health-care delivery quality evaluation in Ghana: An integrated medical triangular fuzzy MULTIMOORA approach. *Information Sciences*, 605, 99–118. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2022.05.031>
- Lucero-Narváez, J. C., Hidalgo-Flor, R., & Cueva-Sánchez, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, 8, 11–33. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406/2316>
- Mendoza-Vinces, Á. O., & Ramírez-Franco, J. M. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación* (Vol. 1ero).
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *ACUERDO No. 00005212*.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 1–6. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Mosquera, Y. (2020). *Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador*.
- Nguyen, N. M., & Doung, T. T. L. (2021). The Relationship between Hospital Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Study from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(12), 553–561. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO12.0553>
- Organización de Naciones Unidas. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- Ortiz-Coronel, D., & Sosa-Duré, A. (2021). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en las entidades públicas sanitarias en tres hospitales de referencia del Departamento de Caaguazú. *Revista Científica Internacional*, 8(1), 117–137.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale
- Paredes-Floril, P. R., & Santos-Ortiz, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciências*, 4(1), e04011 0. <http://publicacoes.scientia.co.ao/ojs2/index.php/rac/article/view/244/406>
- Pilco-Paredes, J. D., & Fernández-Ronquillo, M. A. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*, 1(5). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/html/>
- Prado-Orellana, A. (2020). Satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una posta médica EsSalud en Ayacucho, 2020. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 1(1), 1–14.
- Rachmawaty, R., Sinrang, A. W., Wahyudin,

- E., & Bukhari, A. (2021). Evaluation of health care quality among insured patients in Indonesian mother & child hospital: A secondary data analysis. *Gaceta Sanitaria*, 35, S613–S618. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.100>
- Rivas-Mendoza, J. R., & Sinche-Crispín, F. V. (2021). Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 61(4), 761–768. <https://doi.org/10.52808/bmsa.7e5.614.025>
- Rocha, A., Costa, A. S., Figueira, J. R., Ferreira, D. C., & Marques, R. C. (2021). Quality assessment of the Portuguese public hospitals: A multiple criteria approach. *Omega (United Kingdom)*, 105. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2021.102505>
- Rodríguez-Eguizabal, E., Gil de Gómez, M. J., San-Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado-Vázquez, V., Sánchez-Calavera, M. A., & Magallón-Botaya, R. (2022). Evaluation of health center's primary care responsiveness by patients with chronic illnesses. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232–239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rodríguez-Ortiz, M. O. (2021). Protocolo de atención médica para mejorar la consulta externa en el hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7431. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/857/1163>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12(1), 93–101. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>
- Surjomokhi, D., & Noni, B. (2022). Patient's Satisfaction and Barrier to Seek Services from the Nurses in a Tertiary Level Hospital. *American Journal of Multidisciplinary*, 1(1), 13–17. <https://journals.e-palli.com/home/index.php/ajmri/article/view/140/111>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>